

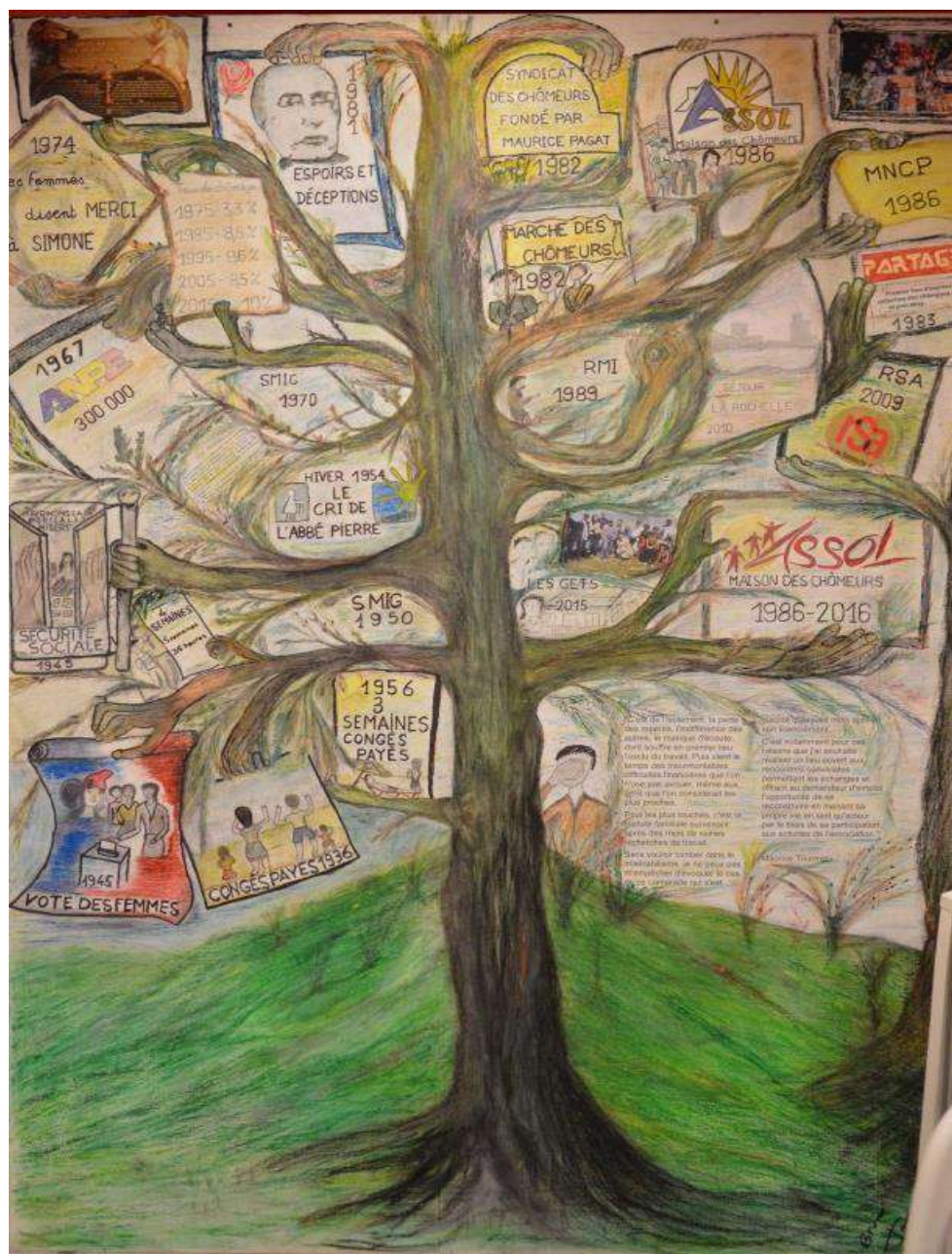


# Rapport d'activité 2023



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

Victor Hugo



# Table des matières

Introduction.....	6
Perspectives 2024 .....	9
Un projet, une équipe .....	11
Le Conseil d'Administration.....	11
Les salariés.....	12
Les bénévoles .....	14
Les usagers.....	14
Les principaux éléments 2023 .....	15
Quelques chiffres.....	15
Profils des personnes accueillies * .....	16
Un accompagnement global, individuel et collectif .....	18
La communication .....	19
Bilan par pôle d'activité.....	20
Pôle Accueil de Jour.....	20
La domiciliation.....	22
Les services de première nécessité .....	24
L'aide alimentaire .....	25
Les permanences santé .....	27
La permanence numérique.....	29
La permanence sociale .....	29
L'écrivain public .....	30
Pôle Défense des droits et action militante et citoyenne .....	31
Nos collectifs d'associations .....	31
La défense des droits .....	32
Le Conseil de la Vie Sociale .....	33
Pôle Action sociale.....	34
Le suivi social .....	34
L'accompagnement vers le logement.....	36
Nos partenaires pour le logement.....	37
Les activités collectives.....	38
L'accompagnement professionnel .....	41
Notre axe de travail .....	41

Nos partenaires pour l'emploi .....	42
Les accompagnements .....	42
Bilan et résultats .....	44
La formation en bureautique et numérique .....	45
A propos de la formation .....	45
Le public.....	46
L'accompagnement .....	47
L'évolution du secteur, des besoins et des opportunités.....	47
La formation « Accéder au numérique » .....	48
Lexique .....	51
Avec le soutien de nos partenaires .....	53
Notes .....	53

# Introduction

Le 5 février 1986 était créée l'Association de solidarité pour l'emploi, la formation et la créativité intitulée par la suite ASSOL-Maison des chômeurs et précaires. En 2023, cela fait donc maintenant 38 ans que l'association œuvre pour des personnes en situation de précarité, voire de très grande précarité puisqu'en errance sans hébergement.

Le quotidien rime avec accueil et accompagnement d'un public fragilisé dont les sollicitations et les besoins sont toujours aussi importants, voire en augmentation depuis l'apparition et le développement de la e-administration.

Cependant des partenariats solides et de qualité ainsi qu'une équipe salariée et bénévole nous ont permis d'apporter les réponses nécessaires. Aussi, nous remercions chacun d'entre eux pour leur soutien, leur confiance ou encore leur engagement.

Nous tenons également à remercier chaleureusement deux boulangeries « Au Palais Gourmand » Nanterre et « L'Esprit Gourmand » Paris 7<sup>ème</sup>, pour leurs dons alimentaires réguliers. Ainsi pains, viennoiseries, pâtisseries, sandwiches ont agrémenté petits déjeuners et repas à l'ASSOL et ont fait la plus grande joie des personnes accompagnées.

Nous remercions également la société COMEXPOSIUM pour son don en sucre et gobelets qui devraient nous permettre de couvrir nos besoins à l'accueil au moins jusqu'en septembre 2024. Enfin, nous remercions la Fondation Monoprix et la société Amundi qui nous ont apporté leur soutien.

Avant l'exposé du bilan détaillé de nos différentes missions, nous souhaitons nous arrêter sur quelques éléments qui ont marqué l'année.

## Du nouveau dans l'équipe salariée

Madame Dalila B., assurant l'intérim de direction a été nommée officiellement sur le poste en septembre suite au départ de la directrice, madame Alida B.

Alors que d'anciens salariés ont quitté la structure, l'ASSOL a dû recruter de nouveaux collaborateurs. Ainsi, la coordination est, depuis le mois de novembre assurée par Monsieur Laurent B. Et dorénavant les missions d'accueil, de domiciliations et d'entretien des locaux sont assurées respectivement par madame Dounia B., monsieur Ibrahima S. et monsieur Esaïe K.

D'autre part, durant l'année nous avons connu quelques perturbations au niveau de l'équipe sociale et, malgré la pénurie dans le secteur, nous nous sommes donnés les moyens et avons toujours fait en sorte de trouver des solutions pour ne pas faillir à la mission d'accompagnement social :

Madame Roberta A., travailleuse sociale à l'accueil de jour a été remplacée, le temps de son congé maternité par madame Delphine D., éducatrice spécialisée.

L'accompagnement global des bénéficiaires du RSA et non RSA a été confié à deux travailleurs sociaux : madame Virginie P., salariée de l'ASSOL, arrivée en mars et monsieur Idrissa K., travailleur indépendant présent depuis le départ de madame Elodie B., au mois d'août et le temps nécessaire de recruter un travailleur social en contrat salarié.

## Les projets collectifs se poursuivent

Animés par la mise en place de projets pour et avec les personnes accueillies et accompagnées, nous souhaitons partager un point d'étape de ces derniers.

Notre **projet de séjour au bord de la mer** n'a pas pu aboutir cette année, mais nous espérons pouvoir le mettre en place avec une équipe stabilisée. Cependant, nous avons pu **organiser toute une journée hors de Paris** pour un groupe d'une quinzaine de personnes dont des familles avec enfants. Le voyage s'est fait en car depuis Nanterre et le groupe a pu découvrir des félins, des singes ou encore des lémuriens en liberté.

**Le projet jardin partagé** a avancé dans la mise en place puisque nous parlons dorénavant d'ateliers jardin partagé. En effet, plusieurs fois par semaine, le groupe se rend à la Maison pour Tous afin d'entretenir la parcelle de terre, semer, récolter ou pour simplement regarder et être contents et fiers du travail réalisé et des résultats. Cette année des fèves, des petits pois et des salades ont été récoltés et ont pu être partagés au cours des repas de l'ASSOL.

Notre projet **d'ateliers cuisine au micro-ondes** pour les personnes en situation de précarité a été retenu par la commission de la Bourse de la Transition Ecologique de Nanterre et a été mis en place dès le début d'année 2024.

## La domiciliation en augmentation constante

Notre agrément préfectoral de domiciliation émanant de la Préfecture des Hauts-de-Seine pour 550 domiciliations a été renouvelé le 1<sup>er</sup> juin 2023 pour une période de cinq ans. 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-Maison des chômeurs et précaires la domiciliation « des personnes sans résidence stable ayant un lien avec la commune ».

Depuis plusieurs années, l'activité de domiciliation à l'ASSOL ne cesse d'enregistrer une augmentation : en 10 ans le nombre de personnes domiciliées est passé de 339 à 841. Le nombre de mois de domiciliations connaît lui aussi une forte augmentation puisque, de 2022 à 2023, il est passé de 7 306 à 7 753 pour une convention de 6500 mois maximum, signée avec le CCAS. La ville n'a pas assuré le financement global qui a été maintenu sur le niveau initial prévu.

Le constat se porte sur le fait que l'augmentation des sollicitations pour obtenir une domiciliation risque de perdurer, voire même prendre une dimension encore plus grande. Des interrogations existent, liées à l'adaptabilité des moyens nécessaires et aux conséquences pour les personnes en demande.

## Les anciens locaux sont vendus

La vente des anciens locaux Avenue Georges Clémenceau, amorcé depuis deux ans, s'est finalement concrétisée le 31 mai de cette année. Nous pouvons ainsi nous projeter et envisager de façon plus sereine un déménagement et d'éventuels travaux qui devraient nous permettre d'avoir des locaux mieux adaptés à notre activité.

Il nous reste à trouver un nouvel espace compatible avec nos finances dans lequel nous pourrions mener à bien nos différentes missions et développer certaines de nos actions. Nous restons optimistes et avons bon espoir que cela se réalise en 2024.





# Perspectives 2024

L'objectif principal de cette année est de continuer à mener à bien nos projets en cours et d'en développer de nouveaux. Pour l'année 2024, nos axes de travail seront :

## La domiciliation

Alors que notre agrément préfectoral stipule 550 domiciliations et que notre convention avec le CCAS limite à 6 500 le nombre de mois de domiciliations, nous enregistrons cette année encore un dépassement de notre cadre de domiciliation.

A notre niveau, le 1<sup>er</sup> juin 2023, la préfecture des Hauts-de-Seine a renouvelé notre agrément pour une période de 5 ans et nous sommes en attente d'une nouvelle convention avec le CCAS de la ville de Nanterre qui travaille à modérer les demandes dans le cadre de la réflexion préfectorale du schéma directeur des domiciliations au niveau départemental.

Pour faire face au niveau toujours plus élevé de la demande et dans un souci d'amélioration, la réflexion sur nos moyens a été revue. Ainsi, le poste d'agent de domiciliation subventionné pour moitié par la DRIHL, a été renforcé et nous allons pérenniser l'utilisation de la plateforme DOMIFA spécifiquement conçue pour les organismes domiciliataires.

## Une mobilisation collective à l'accueil de jour

Jusqu' au retour du congé parental de la travailleuse sociale dédiée, l'ensemble des salariés sont mobilisés pour les activités de l'accueil de jour.

L'animation n'est pas en reste puisque nous développons les sorties culturelles, cinéma ou encore l'atelier jardinage avec les projets de nouvelles plantations.

Afin de pouvoir proposer aux personnes que nous accueillons un accès aux pratiques culturelles, sportives et de loisirs, nous avons cette année fait le choix d'adhérer à Culture du Cœur.

## L'aide alimentaire

L'aide alimentaire proposée à l'ASSOL, se déclinant en petit déjeuner, déjeuner et distributions de colis, connaît une fréquentation soutenue et connaît une grande satisfaction des personnes accueillies. Elle renforce notre volonté de développer l'accès à une alimentation digne et bonne pour la santé.

Grâce à notre partenariat avec la BAPIF, nous proposerons plus de fruits, légumes et produits laitiers (lait, yaourts) dans les colis et dans la composition des repas confectionnés par notre cuisinier.

Concernant notre approche du « bien manger » auprès des personnes fragiles, les ateliers « **bien cuisiner avec un micro-ondes** » co-animés par une diététicienne extérieure, un travailleur social et le

cuisinier de l'ASSOL, viennent de se mettre en place et se poursuivront sur toute l'année 2024. Ils connaissent déjà un vif intérêt.

D'autre part, nous souhaiterions développer davantage notre partenariat avec le restaurant solidaire de la Défense qui permet de proposer une alternative d'aide alimentaire aux personnes que nous accueillons notamment quand il n'y a plus de places disponibles ou les jours sans repas à l'ASSOL.

### Redynamiser notre organisme de formation

Pour 2024, nous envisageons de renforcer et de développer nos différents partenariats afin de maintenir le développement de notre organisme de formation qui avait été amorcé les années précédentes.

### Développer notre réseau de partenaires

Afin de diversifier et d'intensifier nos actions, nous avons fortement développé le travail en réseau et nous privilégions les rencontres avec l'ensemble de tous nos partenaires institutionnels ou pas.

Nous souhaiterions également démarrer un partenariat avec le secteur psychiatrique dans l'objectif d'apporter une réponse adaptée au public concerné, de plus en plus nombreux.

### Trouver de nouveaux locaux

En 2023, nous avons enfin réalisé la vente de nos anciens locaux. Ceci nous permet d'envisager un déménagement car les locaux de la rue des Ombrages sont devenus trop petits et mal adaptés.

Nous sommes à la recherche d'une nouvelle adresse mais le prix du foncier même en location est très élevé sur Nanterre, ce qui freine nos possibilités. A l'heure actuelle, nous étudions des propositions et nous avons demandé l'aide de la Mairie.

# Un projet, une équipe

L'ASSOL – Maison des chômeurs et précaires est pilotée par un Conseil d'Administration (CA) de 11 membres et s'appuie sur une équipe composée d'une vingtaine de bénévoles et 12 salariés en 2023.

## 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.

Les administrateurs sont élus pour une durée de 3 ans et le CA est renouvelé par tiers à chaque Assemblée Générale. Notre CA se réunit environ 10 fois dans l'année, réunions de Bureau et de Conseil d'Administration confondues, en distanciel ou en présentiel dans les locaux de la structure.

La préparation et la participation à l'ensemble des réunions statutaires (Bureau, Conseil d'Administration, Assemblée Générale) ont représenté près de 1000 heures d'investissement bénévole.

### Un Conseil d'administration présent à l'ASSOL

Le CA reste très proche du terrain et certains membres sont présents quasi quotidiennement. C'est un très grand soutien à la fois pour les salariés et pour 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 comme bénévoles actifs.

Selon leur disponibilité, appétence ou encore talents, ils viennent en soutien sur la trésorerie, les renouvellements de domiciliation, l'accueil de jour, l'animation d'événements, le Conseil de la Vie Sociale, la gestion du réseau informatique, le secrétariat, les achats et le transport des denrées alimentaires et la permanence de l'écrivain public.

Le CA :

Près de 1000 h  
de travail  
bénévole

## 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 chargé des projets informatiques
Isabelle D.	Administratrice
Odile K.	Administratrice
Anne-Marie G.	Administratrice
Denis B.	Administrateur
Alain D.	Administrateur
Fabienne S.	Administratrice

## Les salariés

L'équipe salariée est une équipe pluridisciplinaire qui compte 12 salariés, parmi eux, 10 sont en contrat à durée indéterminée, 2 sont en contrats aidés et 8 travaillent à temps plein.

En 2023, la DRIHL a renouvelé son soutien, ce qui nous a permis de maintenir le poste à temps partiel, déjà existant, dédié à la domiciliation. Cependant, afin de répondre aux besoins croissants de l'activité et dans une démarche de restructuration de l'accueil, à partir d'avril 2023 l'ASSOL a pris à sa charge le coût restant pour passer le poste à temps plein. Notre agent de domiciliation, qui assure une journée par semaine à l'accueil avec remise du courrier, a maintenant un CDI à temps plein.

D'autre part, l'accompagnement de salariés en insertion est une mission qui a toujours été au cœur du projet de l'ASSOL. D'autant plus que nous faisons en sorte que ces emplois soient de réels tremplins en mettant en place l'accompagnement requis via une tutrice, la conseillère en insertion professionnelle et notre organisme de formation informatique et bureautique. Aussi, nous avons fait en sorte de reconduire le poste d'entretien **en contrat aidé PEC** (CDD de 10 mois).

Et, pour la première fois, grâce à la convention signée avec la Préfecture des Hauts-de-Seine, l'ASSOL a pu mettre en place un **contrat adultes-relais**. La personne recrutée assure des missions d'accueil et de médiation au sein de la structure.

L'équipe est complétée par :

- une comptable, présente environ une journée par semaine,
- une infirmière de l'équipe mobile Santé mentale/Précarité, présente tous les 15 jours une demi-journée,
- une psychologue de l'équipe mobile psy A.H.I de la Croix Rouge, présente une demi-journée chaque semaine,

- un chargé de communication présent 10 heures par semaine jusqu'en avril (les travaux en communication commandés étant achevés).

L'ASSOL a également recruté un étudiant durant l'été afin d'amorcer un travail de statistiques et a accueilli une stagiaire éducatrice spécialisée de 1<sup>ère</sup> année pour une période de 6 semaines.

### Composition de l'équipe salariée

- Directrice
- Coordinateur
- Assistante de gestion administrative
- Formateur informatique
- Conseillère en insertion professionnelle
- 2 Travailleurs sociaux référents RSA et accompagnement des personnes en hébergement
- Travailleuse sociale référente des personnes en errance de l'Accueil de Jour et animation collective
- Cuisinier, référent BAPIF
- Agent de domiciliation
- Agente d'accueil
- Agent d'entretien

*« Depuis mon arrivée à l'ASSOL, j'ai pu me rendre compte de l'importance des relations entre les personnes. En effet, en tant qu'agente d'accueil je suis la première personne que les usagers rencontrent. Ils viennent pour leur courrier et partagent avec moi leurs questions, leurs peurs, leurs doutes et toutes les histoires qu'ils peuvent traverser. Je suis parfois la première à réceptionner leurs émotions. Je dois gérer des situations dans le cadre de mes tâches d'agent d'accueil et orienter les personnes vers les différents membres de l'équipe. Je prends beaucoup de plaisir à pouvoir rencontrer et aider au mieux les personnes accueillies à l'ASSOL. »*

*Dounia B*

# Les bénévoles

Les bénévoles font partie intégrante de l'équipe et sont associés à toutes les activités de l'association. En 2023, nous avons comptabilisé **1 927 heures de bénévolat**, soit plus de 275 journées de 7 heures. Ce bilan est néanmoins en dessous de la réalité, car tous les bénévoles ne font pas état des services qu'ils rendent.

De manière générale, les bénévoles s'investissent dans des missions d'animation d'ateliers comme écrivain public, au sein du Conseil de la Vie Sociale, ou encore sur des fonctions supports telles que la trésorerie, la gestion du logiciel de statistiques des activités de l'association ou encore pour les petits travaux dans la structure. Une vingtaine de bénévoles intervient également dans l'organisation d'événements, notamment la collecte de la Banque Alimentaire.

# 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 engagement aux côtés du Mouvement National des Chômeurs et Précaires (MNCP) et du Collectif Citoyens Fraternel 92 permet aux personnes accompagnées qui le souhaitent, de s'investir davantage dans des actions militantes par leur intermédiaire.

*« Depuis ma domiciliation à l'ASSOL, je suis accompagnée dans mes démarches. Je participe aux petit-déjeuner, repas et aussi aux sorties qui sont proposées. J'aime beaucoup, ça me fait du bien. Merci à vous tous à l'ASSOL. En plus, je me suis présentée aux élections du CVS et j'ai été élue suppléante. »*

*Nora B*

# Les principaux éléments 2023

## Quelques chiffres

**841**

Personnes domiciliées

**945**

Usagers accueillis

**110**

Accompagnements  
vers l'emploi

**76**

Stagiaires  
en  
formation

**1 498**

Repas

**8 493 kg**

de denrées alimentaires  
distribuées

**803**

Petits déjeuners

**680**

Distributions de colis  
(équivalent à 1614 colis  
individuels\*)

*\* 1 colis constitué pour une famille de  
4 personnes correspond à 4 colis  
individuels*

# Profils des personnes accueillies

En 2023, **945 personnes ont été accueillies à l'ASSOL**. 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.\*

841 personnes sur 945 arrivent à l'ASSOL sur orientation du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), dans le cadre d'une domiciliation. **Les personnes domiciliées représentent 89 % du public accueilli.**

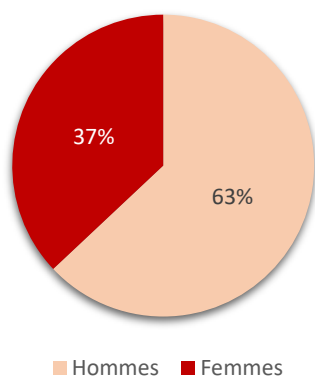
Les hommes demeurent majoritaires parmi les personnes accompagnées. Cependant nous observons, année après année, que l'écart entre hommes et femmes se stabilise ; nous accueillons en effet de plus en plus de femmes seules ou avec enfants.

En comparaison à 2022, nous constatons que les personnes de 30 à 49 ans constituent toujours la majorité des publics fréquentant l'ASSOL alors que la part des 50 ans et plus augmente et les 18-29 ans diminue.

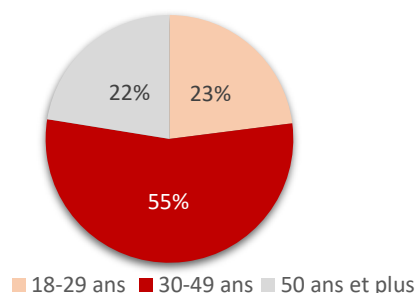
Cette année, nous avons accueilli plus de personnes isolées que de familles. **Les hommes seuls et isolés sont majoritaires, représentant 54 % des personnes accueillies** de l'ASSOL.

Les chiffres relatifs au niveau d'étude des usagers restent sensiblement les mêmes à l'année précédente : beaucoup de personnes accompagnées n'ont pas de diplôme (18,5 %), nombreuses également sont celles ayant obtenu des diplômes à l'étranger non reconnus en France (16 %), ou bien sont titulaires d'un BEP, d'un CAP ou d'un diplôme équivalent (13,5 %).

Des femmes en minorité



Une majorité de 30-49 ans

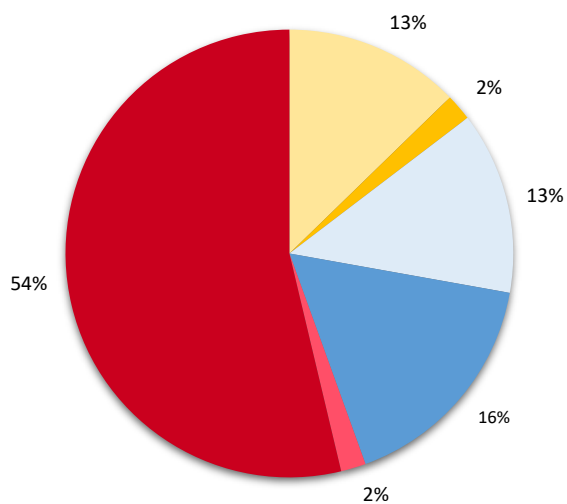


\* Chiffres principalement extraits des données de domiciliation de l'ASSOL. Voir les différentes sections du rapport d'activité pour plus de précision.

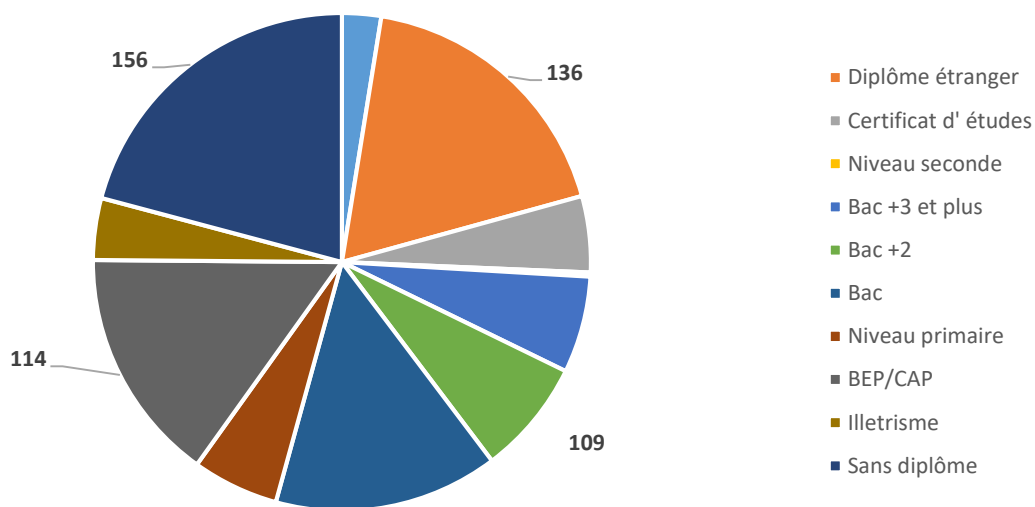


## Plus de personnes isolées que de familles

- Couple avec enfant
- Couple sans enfant
- Femme avec enfant
- Femme seule
- Homme avec enfant
- Homme seul



## Une majorité de personnes non diplômées, avec un bas niveau de qualification ou un diplôme étranger



# Un accompagnement global, individuel et collectif

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 sociale et professionnelle. Il existe peu de lieux où l'insertion est pensée dans sa globalité, avec une équipe pluridisciplinaire.

En ce sens, nous articulons plusieurs activités :

- La domiciliation
- L'accompagnement social
- L'accompagnement au logement
- L'accompagnement à l'emploi
- Les services de première nécessité (repas, bagagerie, laverie, téléphone, postes informatiques...)
- La formation bureautique et numérique
- Les activités culturelles et socio-éducatives
- La défense des droits et l'action citoyenne

En second lieu, nous articulons **l'individuel et le collectif**. Un suivi personnalisé permet de s'adapter aux besoins de chaque individu et d'obtenir avec lui des avancées essentielles pour son accès au logement, à la santé, à l'emploi.

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. Un suivi axé sur le collectif complète ce 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 communication

Nous communiquons essentiellement vers deux publics : les personnes que nous accueillons et nos partenaires. Dans les deux cas, la bonne circulation de l'information est cruciale. En parallèle, nous voulons montrer et valoriser nos activités et celles et ceux qui y participent.

Pour soutenir nos démarches et relations de partenariat, nous avons achevé la gamme de supports de communication externe commencée en 2021.

Dans nos locaux, nous privilégions toujours 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 et de maintenir le lien.

Sur nos médias numériques, cette année, l'objectif était de publier plus régulièrement. Photos et vidéos de nos activités, principales actualités, changements d'horaires de l'ASSOL... L'activité de l'ASSOL a permis de varier les contenus.

## Un évènement de communication : La présidente de l'association à la radio

Le travail entrepris a porté ses fruits puisque le jeudi 2 février, la Présidente, madame QUILIN, invitée dans les studios de Radio Notre Dame, a pu présenter l'ASSOL et ses missions, et également parler des personnes en situation de précarité que nous accompagnons. Elle a aussi été interviewée sur son engagement en qualité de bénévole.

L'émission en podcast a pu être diffusée et partagée avec les personnes accompagnées. L'ensemble des usagers a été touché par cette démarche et certains se sont même exprimés comme madame B. : « Merci madame la Présidente ! Vous avez parlé de nous à la radio ».



# Bilan par pôle d'activité

## 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 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 niveau d'accueil avec :

- Une boisson chaude et des gâteaux tout au long de la journée
- Des temps de convivialité et d'échange avec les bénévoles et salariés
- Une présentation de l'ASSOL et ses missions, notamment via le livret d'accueil
- 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.

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

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

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

### Une aide alimentaire quotidienne

Chaque jour d'ouverture, l'ASSOL propose une aide alimentaire qui se décline en petit déjeuner complet (les lundis et vendredis matins de 9h30 à 11h30), en déjeuner pris entre 12h et 13h dans les locaux avec deux travailleurs sociaux et en colis alimentaires distribués 1 fois tous les 15 jours.

A noter que la fin des restrictions sanitaires a permis de retrouver un espace de partage collectif et convivial favorisant le lien social.

## 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, CAF, compréhension du courrier...), de l'ouverture ou du 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.

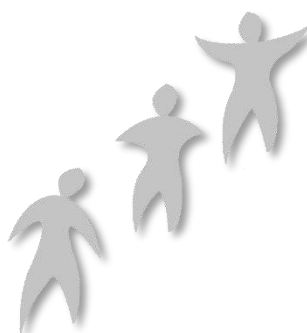
La présence d'un membre de l'équipe salariée ou bénévole permet de discuter sur des sujets divers, aider les personnes dans leurs démarches en ligne et parfois repérer des questionnements qui conduiront à un entretien avec la travailleuse sociale dédiée.

## Une hausse de la fréquentation et des sollicitations

Cette année, nous enregistrons **6 012 passages différents** (le matin et l'après-midi) sur l'accueil de jour contre 5 729 l'année précédente.

Au-delà d'une augmentation de la fréquentation de l'accueil de jour, nous notons plus de sollicitations d'ordre social pour différentes démarches (administratives, hébergement...).

Nous constatons que le public accueilli cumule de plus en plus de freins, ce qui ne fait que complexifier leur accompagnement et les fragiliser davantage.



## La domiciliation

L'action de domiciliation menée par l'ASSOL – Maison des chômeurs et précaires s'inscrit dans le cadre d'un agrément émanant de la Préfecture des Hauts-de-Seine couvrant « l'ensemble des prestations sociales légales, réglementaires et conventionnelles ». Ce dernier a été renouvelé pour une période de 5 ans en juin 2023.

La domiciliation permet aux personnes de disposer d'une adresse et de recevoir du courrier ; autrement dit, de réactiver leurs droits. Les personnes domiciliées à l'ASSOL accèdent de surcroît à l'ensemble des services proposés par l'association : laverie, bagagerie, vestiaire, ordinateurs, repas, ateliers, accompagnement à l'emploi et à la formation informatique...



+ de 9 000  
passages pour  
le courrier

### Un nouvel outil : DOMIFA

DOMIFA est un outil numérique gratuit permettant aux organismes domiciliaires de simplifier la gestion de la domiciliation des personnes sans domicile. Il permet également de faciliter le suivi de l'activité.

Du nouveau également pour les personnes domiciliées puisqu'elles ont dorénavant accès à un espace personnel et reçoivent directement un texto lorsqu'elles ont du courrier à récupérer à l'ASSOL.

Mis en place de façon expérimentale au mois de juin et très satisfaits des résultats obtenus, nous allons poursuivre l'utilisation et certainement la pérenniser.

### Des périodes de domiciliation de plus en plus longues

En 2023, nous avons domicilié **841 personnes**. Les chiffres ne cessent d'augmenter depuis plus de 10 ans. Nous sommes passés de 339 à 841 personnes domiciliées.

Si le nombre de personnes domiciliées est sensiblement resté le même entre 2022 et 2023 (+ 4 personnes), le nombre de mois de domiciliation quant à lui, est passé de 7 306 à 7 753.

Année	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Domiciliations	339	374	408	393	428	540	547	562	767	837	841
« Mois domiciliation »	-	-	-	-	-	4472	4745	5260	6506	7306	7753

### Pour améliorer procédures et délais de traitement, un agent de domiciliation à temps plein

Grâce au renouvellement du soutien de la DRIHL, l'ASSOL a pu maintenir le poste d'agent de domiciliation créé en 2022. Nous avons apporté un changement à ce dernier en passant d'un temps partiel à un temps plein et en dédiant une journée complète à l'accueil pour la distribution du courrier.

Les demandes envoyées par le CCAS de la ville de Nanterre sont ainsi traitées plus rapidement. Les personnes sont reçues dans des délais courts ou même en urgence et elles peuvent ainsi réactiver leurs droits et rencontrer un travailleur social.

Lors d'une nouvelle demande, l'agent de domiciliation reçoit le dossier du CCAS, vérifie les pièces, propose un rendez-vous, s'entretient avec la personne et crée son dossier.

Il assure également les renouvellements. Tout au long de l'année, l'agent recense les usagers dont la date de domiciliation approche de l'échéance, leur propose un entretien afin de faire un point sur leurs droits, leurs démarches en cours, leur besoin de rencontrer un travailleur social avant d'actualiser leur dossier.

*« Je suis agent de domiciliation à l'Assol depuis avril 2023. Je suis en lien direct avec le CCAS concernant les dossiers envoyés et je mets les moyens pour finaliser toutes les demandes (appels téléphoniques, messages texto, mails, relances...). Cela prend du temps mais finit par fonctionner car seulement 10 domiciliations n'ont pu aboutir faute de réponse du demandeur.*

*Nous avons adopté une nouvelle plateforme de domiciliation, DOMIFA, elle a permis une dématérialisation des demandes, son utilisation est plus intuitive, les usagers disposent d'un espace qui leur permet de savoir s'ils ont du courrier ou non et peuvent recevoir une notification sms pour la réception du courrier et pour leur rappeler l'échéance de leur domiciliation. »*

*Ibrahima S.*

## Des personnes isolées en majorité et une hausse des plus de 55 ans.

Cette année encore, nous avons observé une **hausse des domiciliations de personnes isolées**, passant de 575 en 2022 à 599 en 2023.

Des **hommes seuls en particulier** : ils sont 3 % de plus en 1 an (455 en 2023, 441 en 2022). Le nombre de familles avec enfant, lui, baisse très légèrement : 229 ont été domiciliées en 2023 contre 237 l'année passée. Les personnes domiciliées ont majoritairement entre 35 et 54 ans. La part des plus de 55 ans a augmenté, en passant de 98 à 119 personnes.

Les personnes domiciliées étant pour la plupart isolées, elles n'ont donc pas ou peu de réseau sur lequel s'appuyer. Les principaux problèmes qu'elles rencontrent sont l'absence de logement, l'instabilité à l'égard de l'hébergement, la santé (psychologique, psychiatrique, addiction, physique), le retour à l'emploi...

Par ailleurs, nous avons domicilié 204 personnes sortant des dispositifs d'asile (notamment du CADA et de la SPADA Coallia) et, contrairement à l'année dernière, ce motif n'est plus le premier motif de domiciliation à l'ASSOL.

La fin de logement familial est, cette année, le premier motif de domiciliation.

## Les services de première nécessité

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

- **La laverie** est particulièrement importante pour les familles hébergées à l'hôtel et les personnes qui n'ont pas d'hébergement. **163 « machines »** ont été effectuées en 2023 (205 en 2022).
- **Le vestiaire** permet aux personnes de déposer leurs affaires pour la journée dans des casiers fermés.
- **La bagagerie** permet de stocker des affaires personnelles pendant une longue durée. Nous proposons un stockage d'1m<sup>3</sup> par personne, pour une durée de 3 mois renouvelables. Cette année, **15 personnes** y ont eu recours.
- **Des postes informatiques en libre accès** : 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 connectés à internet sont mis à disposition, en libre accès.
- **Des interfaces directes vers le site de la CAF** : en novembre 2019, des solutions informatiques de la Caisse d'Allocations Familiales des Hauts-de-Seine ont été installées sur les postes en libre accès, à l'initiative des travailleurs sociaux. Ces interfaces facilitent les démarches en ligne des personnes accompagnées et des travailleurs sociaux.
- **Un téléphone** est mis à disposition pour faciliter certaines démarches, en particulier vers le 115, la CAF, la CPAM, la CNAV et Pôle Emploi.



# L'aide alimentaire

Engagés dans une démarche d'amélioration de notre aide alimentaire, nous avons veillé à proposer des produits laitiers, des fruits et des légumes tout au long de l'année. Nous constatons que notre activité d'aide alimentaire connaît une forte augmentation. En effet, en 2023, nous avons pu servir et distribuer des denrées alimentaires diversifiées grâce au partenariat avec la BAPIF.

Cette année, nous enregistrons :

- **803 (contre 605 en 2022) petits déjeuners** ont été servis les lundi et vendredi de chaque semaine auprès de **487 personnes**. Ces petits déjeuners améliorés se veulent être équilibrés et sont régulièrement agrémentés de fruits, d'omelettes, de viennoiseries et pains originaux grâce aux dons réguliers de nos deux boulangeries partenaires,
- **1 498 repas** ont été préparés et pris par les personnes accompagnées,
- 680 colis ont été distribués auprès de 1614 personnes.

Les colis sont essentiellement constitués des dons collectés par l'ASSOL lors de la collecte nationale annuelle de novembre et celle de printemps en collaboration avec la BAPIF (**5,238 tonnes** en 2023), des produits complémentaires, frais pour l'essentiel, obtenus auprès de la BAPIF 2 fois par mois (**4,630 tonnes**) et de dons directs d'entreprises locales, soit une collecte totale de 11,1 tonnes pour un volume distribué de **8,493 tonnes**.

## Déjeuners et petits déjeuners : 1 repas par jour à l'ASSOL

Trois fois par semaine, les mardis, mercredis et jeudis, notre cuisinier prépare des déjeuners pour des personnes préalablement inscrites.

En dehors des jours de repas, nous servons deux petits déjeuners complets (café, thé, pain, céréales, fruits, laitages) les lundis et vendredis matin.

Nous avons également mis en place des ateliers cuisine où les personnes accompagnées participent à l'élaboration de bons plats pour le jour même ou le lendemain.

Les déjeuners sont pris collectivement dans nos locaux et sont animés par au moins un travailleur social accompagné d'un autre salarié afin de faciliter les échanges et le bon déroulement du repas.



## Des repas collectifs pour se retrouver ensemble, et soi-même

En plus d'un menu chaud et équilibré, nous voulons offrir aux participants la possibilité de se resocialiser à travers un moment collectif et le respect de règles élémentaires.

Le repas collectif constitue un temps de convivialité, d'échanges et de confrontations d'expériences. Nous encourageons les discussions à partir des intérêts et

problématiques de chacun (lois, réformes du chômage, actualités sportives, etc...).

C'est aussi un espace où se réapproprier des règles de base : s'inscrire et respecter des horaires, mettre et débarrasser la table, maintenir un climat d'écoute mutuelle... Tout cela contribue à aider les participants à retrouver un certain équilibre.

### Vent de fraîcheur sur notre aide alimentaire

En complément des petits déjeuners et déjeuners collectifs, nous distribuons, un mardi sur deux, l'après-midi, des colis alimentaires aux usagers dans le cadre de notre partenariat avec la Banque Alimentaire. Ces derniers sont préparés à partir d'un colis de base pour une personne puis varient en fonction du nombre de personnes du foyer.

Grâce à notre partenariat avec la BAPIF, nous récupérons une fois toutes les deux semaines des produits variés (fruits, légumes, laitages...). Cela nous permet d'améliorer les colis alimentaires ainsi que les repas sur place.

### La collecte annuelle avec la Banque Alimentaire

Cette année encore, l'ASSOL était l'association référente pour la collecte de la Banque Alimentaire de Paris - Île-de-France (BAPIF) du dernier week-end de novembre ainsi que pour le dernier week-end de mai sur les produits d'hygiène. La collecte de printemps est plus centrée sur la collecte de produits d'hygiène même si nous gardons l'ensemble des dons.

Plus de 30 bénévoles se sont mobilisés pour en assurer le succès ainsi qu'une dizaine de bénéficiaires. Par lien avec la BAPIF, ce sont principalement des salariés de diverses entreprises qui ont été présents le vendredi toute la journée. Des bénévoles de



l'association et des salariés ont complété les équipes le samedi.

En partenariat avec le Rotary Club de Nanterre, nous avons pu collecter sur deux sites (le centre Leclerc du Mont Valérien et le Monoprix du centre-ville).

Dans le cadre de nos deux collectes effectuées en 2023, nous avons **pu collecter près de 7 tonnes de denrées (2,1 tonnes au printemps et 4,8 tonnes en novembre)** malgré un contexte économique peu favorable (tensions internationales et inflation). 20 % de ce volume collecté a été transmis à la BAPIF pour bénéficier aux autres associations du département.

Ces deux collectes permettent de constituer les colis alimentaires distribués aux personnes accueillies toute l'année. Au-delà de leur intérêt matériel, ce sont des temps d'action partagés importants pour les bénévoles, salariés et personnes accompagnées.

**Merci à toutes les personnes qui sont volontairement venues nous aider et contribuer ainsi à notre mission d'aide alimentaire !**

## La Salle à Manger : un restaurant solidaire

Suite au partenariat mis en place, les travailleurs sociaux de l'ASSOL peuvent orienter des personnes que nous accompagnons vers « La Salle à Manger », restaurant solidaire de la Défense, ouvert

depuis novembre 2021. Les personnes peuvent ainsi bénéficier d'un déjeuner complet pour 1 €.

En 2023, nos orientations ont été moins régulières que l'année passée mais pour 2024, nous remettrons en place rapidement cette alternative d'aide alimentaire de qualité.

## Les permanences santé

En plus des permanences de l'infirmière de l'équipe mobile Santé Mentale et Précarité, l'ASSOL accueille, depuis le début de l'année, une psychologue de l'équipe mobile psy A.H. I (Croix Rouge Française). De plus, une psychologue du Samu social qui réalise des maraudes a également pu mettre en place des rendez-vous de suivis dans nos locaux.

### Une permanence infirmière pour aider et orienter

**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.

Pour l'année 2023, en l'absence de sa collègue, elle a assuré deux permanences infirmière par mois, de mars à décembre (contre 4 auparavant). Au total, elle a effectué 17 permanences.

### Les personnes suivies

La majorité des 16 hommes suivis cette année ont en majorité entre 30 et 57 ans, le plus jeune a 21 ans et le plus âgé 60 ans. Les femmes, 6 au total, ont 34, 36, 40, 51, 63 et 65 ans.

Sur ces 22 personnes suivies, 17 exprimaient une souffrance psychologique, dont 1 avec un problème somatique et 1 autre ayant une addiction à l'alcool. Plus précisément :

- 6 ont une pathologie psychiatrique et sont connues d'un secteur de psychiatrie. 5 sont sans logement



22 personnes  
suivies en  
2023

stable et n'ont pas de suivi psychiatrique régulier.

- 5 avaient un problème somatique, dont une ayant aussi une addiction à l'alcool.
- Problèmes somatiques : diabète, douleurs articulaires, troubles digestifs, conseils suites opératoires, asthme, recherche d'adresse pour médecin généraliste, kinésithérapeute, rhumatologue.
- 2 personnes ont été orienté vers la PASS généraliste de l'hôpital de Nanterre.

### Un exemple de suivi infirmier

Monsieur C., âgé de 44 ans, connu de l'ASSOL depuis plusieurs années, atteint de schizophrénie, a été hospitalisé une fois en 2016. Il a toujours refusé de faire son suivi psychiatrique malgré de multiples tentatives pour le convaincre de la part des intervenants sociaux et médicaux.

En 2022, monsieur a été expulsé de la chambre qu'il occupait dans un foyer pour impayés de loyers. Probablement fatigué et éprouvé par sa vie de sans domicile fixe dépendant du 115 et des hébergements d'urgence, il a accepté enfin de faire des démarches nécessitant d'être accompagné pour sortir de la rue.

Nous avons pu faire un dossier de demande de curatelle renforcée et un dossier pour la MDPH. Un dossier de candidature au dispositif UCSD a été déposé et monsieur a été admis.

### Une psychologue de l'équipe mobile psy A.H.I

La présence d'une psychologue de l'équipe mobile psy A.H.I au sein d'une structure comme l'ASSOL fait également l'objet d'une

grande réflexion concernant la spécificité du collectif.

Il s'agit d'être présente et disponible en tant que psychologue au cœur du collectif afin d'apporter un regard, un éclairage autour de la dynamique de groupe mais également concernant les comportements individuels. Une possibilité de soutien individuel ponctuel reste possible en centre d'accueil de jour, à la demande de l'équipe ou du bénéficiaire lui-même.

La psychologue intervient à l'ASSOL les lundis et mercredis sur des demi-journées et de façon hebdomadaire en fonctions des besoins de la structure.

Elle intervient de façon informelle, assure des entretiens individuels et co-anime les groupes de parole. C'est également un soutien pour l'équipe dans le cadre du parcours de soin des personnes accompagnées.

*« Grâce à l'Assol, j'ai pu réaliser des entretiens psychologiques dans un cadre privilégié, permettant un échange de paroles dans un cadre contenant. En effet, les personnes que j'accompagne sont sans-abri, ce qui rend complexes les rencontres en rue.*

*Cette année, il a été question de deux-trois suivis. Deux de ces personnes initialement rencontrées en maraude et côtoyant en parallèle l'Assol, ont intégré le dispositif d'appartement thérapeutique "Un chez soi d'abord". Le partenariat pluridisciplinaire avec cette association permet d'élaborer des suivis de qualité. »*

*Ludivine R, psychologue du Samu social*

## Les bénéficiaires des consultations psychologiques

45 fiches de bénéficiaires ont été créées au cours de l'année, pour un total de 25 consultations formelles et 185 entretiens informels. De surcroît, 24 groupes de paroles ont eu lieu, réunissant en moyenne 5 participants.

Les hommes sont majoritairement représentés dans la file active. **Seules cinq femmes** viennent de façon régulière pour les consultations. Il est important de préciser ici, que cela ne reflète pas l'intégralité des bénéficiaires rencontrés dans le cadre de l'équipe mobile psy A.H.I.

Les troubles anxio-dépressifs et de la souffrance psychique semblent au premier plan des motifs de consultations. Par ailleurs, la question du lien apparaît importante à

souligner : liens familiaux ; conflits interpersonnels ; rupture du lien/isolément. Nous retrouvons la question des troubles psychotiques, qui peuvent s'imbriquer dans d'autres problématiques, ces troubles étant rarement isolés.

Au total, 16 orientations ont pu être proposées. Il s'agit principalement d'orientations vers des structures médico-sociales (CMP, CSAPA notamment). L'orientation vers les hôpitaux est également au travail lors de certains accompagnements.

Après une année de présence constante et régulière à l'ASSOL, le nombre d'orientations vers des professionnels et des demandes venant des bénéficiaires a considérablement augmenté. La psychologue est davantage sollicitée par les usagers qui ont pu l'identifier durant cette année et avec qui ils ont établi un lien de confiance.

## La permanence numérique

La permanence numérique de l'ASSOL dédiée à la lutte contre la fracture numérique rencontrée par de nombreuses personnes est mise en place un après-midi par semaine. Animée par notre formateur informatique, 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...).

## La permanence sociale

Nous assurons une permanence sociale pour les personnes en situation de précarité fréquentant l'accueil de jour ou domiciliées à l'ASSOL mais ne bénéficiant pas d'un accompagnement global.

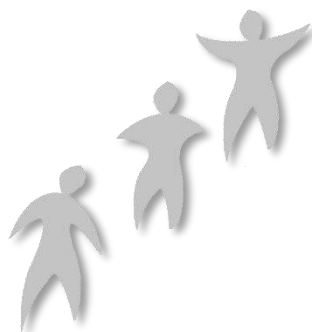
L'objectif est de les aider à accomplir leurs démarches administratives et de les orienter vers des partenaires adaptés. Nous dédions 2 demi-journées par semaine aux permanences, ce qui représente en moyenne **64 personnes reçues par mois**. (Nous constatons par ailleurs que d'année en année les sollicitations sont de plus en plus nombreuses).

Les démarches les plus fréquentes relèvent de l'aide à la constitution de différents dossiers administratifs : demande de logement social, DALO, DAHO, Complémentaire Santé...

## L'écrivain public

Une bénévole effectue une permanence tous les mardis et vendredis matin pour rédiger des courriers de tous types. Elle a reçu **34 personnes (contre 15 en 2022)** cette année. Il demeure 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, ou bien de contester une amende, adresser un recours... ou simplement de lire un courrier qui ne fait pas sens ou n'a pas de sens, classer les papiers. Il peut aussi s'agir d'un accompagnement pour l'obtention de papiers officiels (CNI, passeport...).



# Pôle Défense des droits et action militante et citoyenne

## 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 situation de 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.



### 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 4 axes de travail : l'accès aux droits, l'accès à l'hébergement et au logement, l'accès à l'emploi, l'insertion par l'activité économique et les réseaux locaux de solidarité.



## La défense des droits

Depuis 4 ans, la défense des droits est assurée non seulement par les travailleurs sociaux et la conseillère en insertion professionnelle, mais aussi par une bénévole (qui est aussi notre écrivain public, les deux missions se recoupant assez souvent).

En 2023, notre bénévole a reçu **34 personnes** dans le cadre des permanences d'écrivain public, rempli 13 demandes de DALO et 4 demandes de logement (en soutien à l'équipe sociale indisponible car sursollicitée), 3 demandes de retraites. Elle a également traité 20 dossiers de défense des droits concernant principalement des litiges avec Pôle Emploi, soit **au total 54 personnes**.

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

Enfin, depuis les modifications d'obtention des titres de séjour ou de leur renouvellement, c'est un sujet de plus en plus prégnant : les retards de l'administration mettant souvent en péril l'accès aux droits des demandeurs.

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.

Le travail avec les bénéficiaires se fait aussi bien avec un rendez-vous à l'association que par échange de mails et en rendez-vous téléphoniques.

*« Au-delà des pistes de travail que je peux proposer - écriture de courriers, orientation vers un avocat, orientation vers la défenseure des droits... - j'essaie surtout d'être une oreille attentive aux problématiques rencontrées.*

*Cela permet souvent à la personne concernée de ne pas se sentir seule face aux problèmes, face parfois à de la maltraitance administrative. En étant écouté, on ne baisse pas les bras. »*

*Marie-Claude, bénévole*



## 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 l'ASSOL se réunit au moins une fois tous les deux mois.

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

Le CVS est composé d'un membre du Conseil d'Administration, d'un représentant du personnel et de deux élus parmi les usagers (un représentant et un suppléant). Les réunions sont toutefois ouvertes à toutes les personnes accompagnées et/ou salariées, souhaitant participer.

L'élection des représentants des personnes accompagnées prend un air de campagne électorale avec présentation des candidats, campagne et votes... Les représentants sont élus pour un an. Les prochaines élections auront lieu en début d'année 2024.

Les personnes accompagnées sont associées aux questions concernant l'accueil, la vie quotidienne, les locaux collectifs, le soutien... Leur nombre oscille, entre 2 et 10 participants. En fonction de l'ordre du jour, des salariés ou des bénévoles se joignent aux réunions.

Les réunions permettent d'alimenter une dynamique collective positive. Elles ont permis d'initier des projets et d'aborder de nouveaux sujets de réflexion : grâce à cette instance, chaque personne accueillie à l'ASSOL peut être partie prenante, force de proposition et s'impliquer dans le quotidien de l'association.



# Pôle Action sociale

## 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.

Nous constatons une augmentation du nombre de 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.

Les personnes accompagnées sont très fragilisées sur le plan psychique et la présence de plusieurs personnels de santé (l'infirmière de l'équipe mobile de Santé Mentale et Précarité, la psychologue de l'équipe mobile psy A.H.I et la psychologue du Samu Social) permet de coordonner plus facilement des parcours de soins indispensables.

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 service de droit commun. Nous avons donc mis en place des permanences sociales pour 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 travailleurs sociaux de la structure.

### 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 prenant en compte 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 : il est rare que des accueils de jour pour des personnes sans domicile fixe proposent un accompagnement socioprofessionnel de ce type. Cet accompagnement social proposé est de proximité et encore plus renforcé pour accompagner au mieux les personnes.

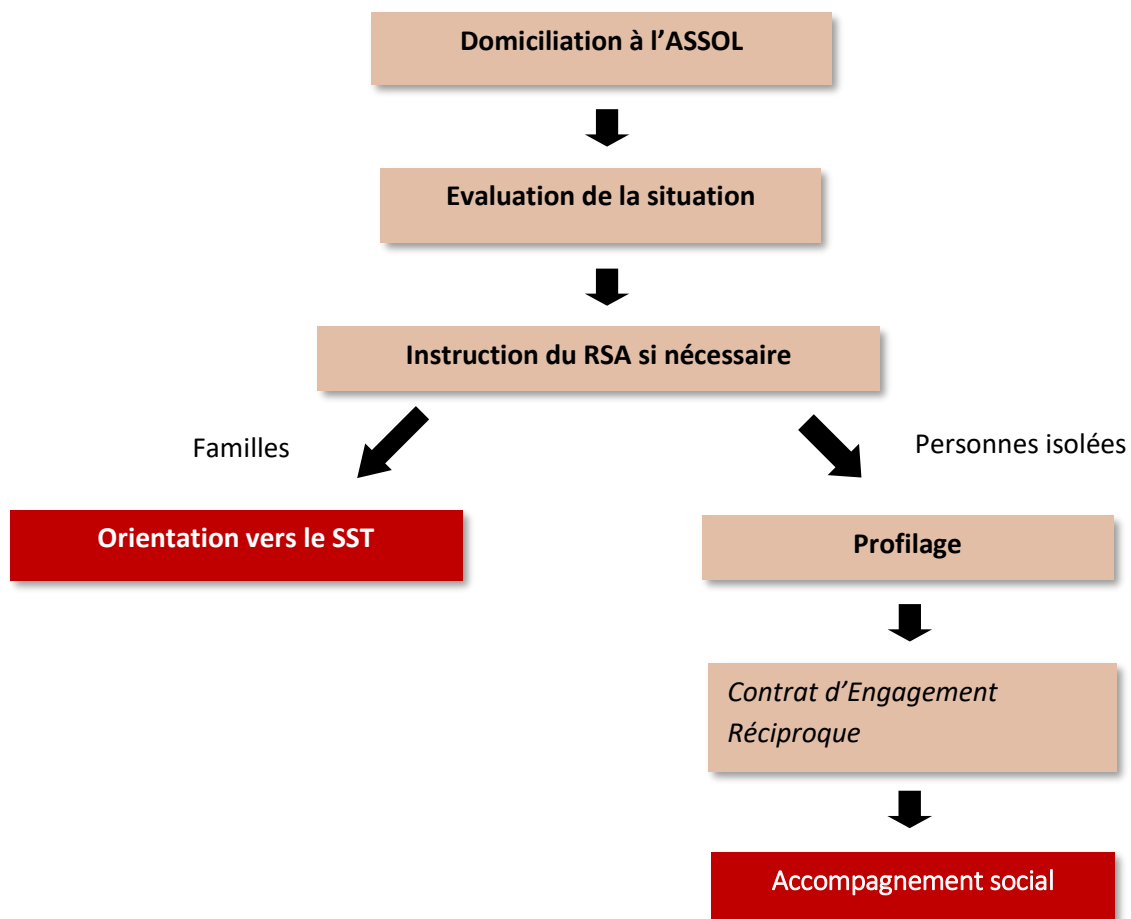
### Le dispositif d'accompagnement des allocataires du RSA

Dans le cadre d'une convention avec le Conseil Départemental, **123** bénéficiaires du RSA ont été accompagnés. Le Contrat d'Engagement Réciproque est formalisé pour ces derniers. 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).

Schéma : la procédure d'accompagnement des allocataires du RSA à l'ASSOL



Nous avons enregistré **61 Contrats d'Engagement Réciproque** 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 **23 nouveaux signataires et 38 renouvellements**.

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 2022 nous avons réalisé 32 orientations vers des actions du PDI-RE.

## L'accompagnement vers le logement

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

En ce sens, nous fournissons un accès aux informations et outils nécessaires à la recherche d'un hébergement ou d'un logement personnel, nous aidons au montage des dossiers DALO ou DAHO et, pour les recours contentieux concernant ceux-ci, nous accompagnons les personnes dans la constitution et le suivi de leur demande de logement social auprès de l'Office Public de l'Habitat départemental ou municipal ou d'autres bailleurs sociaux.

### 51 personnes sont sorties du dispositif RSA de l'ASSOL en 2023

- En reprise d'activité (CDI, CDD, intérim) : 14 personnes
- En formation : 5 personnes
- Logement de transition : 10 personnes
- Logés en logement pérenne : 6 personnes
- Autre domiciliation : 1 personne
- Fin domiciliation : 3 personnes

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

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

En 2021, l'ASSOL a participé à la mise en place du dispositif ACT (Appartement de Coordination Thérapeutique) dans le département des Hauts-de-Seine, lequel 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 développer leur accès aux droits et à des soins efficaces, leur autonomie et leur intégration sociale.

Au total, en 2023, 2 personnes fréquentant notre association ont été reçues, une personne a intégré le dispositif UCSD 92 et une personne est en cours d'accompagnement par la psychologue.

## Nos partenaires pour le logement

### Un réseau dense et complet

De nombreux partenaires institutionnels interviennent sur les problèmes de logement, comme le Service de Solidarité Territoriale (SST), l'Espace Insertion de Nanterre, le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Nanterre, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, la Caisse d'Allocations Familiales, le Pôle Emploi, et bien sûr le Service Habitat de la mairie de Nanterre.

Parmi ceux-ci, certains sont spécialisés sur le logement et/ou l'hébergement, à l'instar du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO), ADOMA, COALLIA, la mission DAHO, l'OPHLM, Hauts-de-Seine Habitat...

Nous agissons aussi aux côtés de structures sanitaires et/ou sociales : le 115, le Samu social, le Centre d'Hébergement et d'Assistance aux Personnes Sans Abri (CHAPSA) à Nanterre, le CMP (Centre Médico Psychologique) du petit Nanterre, le CSAPA Aporia ...

Citons également le Secours Catholique, le Secours Populaire, la Maison de l'Amitié, la Passerelle, la Boussole, la Fondation Abbé Pierre... Tandis qu'ISM interprétariat nous permet d'avoir un interprète par téléphone pour les entretiens avec les personnes dont nous ne parlons pas la langue.

**Pour l'année à venir, nous souhaiterions travailler de nouveaux type de partenariats** comme des groupes hôteliers par exemple, ce qui devrait, nous l'espérons, permettre à des personnes ayant des ressources de pouvoir accéder plus rapidement à un logement.

### Plus que des guichets, des partenaires de travail

Nous travaillons au quotidien avec nos partenaires, pour adopter des méthodes adaptées aux personnes à qui nous nous adressons. Nous avons fait en sorte d'intégrer également différents réseaux d'insertion (aide alimentaire, insertion professionnelle) qui devraient nous permettre d'être plus efficaces. D'une façon plus générale, nous n'avons de cesse de développer nos partenariats pour développer un travail en réseau.

Nous participons également aux réunions organisées par la mairie de Nanterre pour les personnes en errance, ce qui nous permet de coordonner les actions de tous les acteurs de terrain.

Depuis trois ans, l'ASSOL participe aux réunions Equipe Pluridisciplinaire Départementale Territoriale (EPDT) mises en place par le Département pour les bénéficiaires du RSA, ce qui nous permet d'appréhender au mieux la situation et de trouver des actions et/ou des orientations pour les BRSA.

# Les activités collectives

Nous nous efforçons de proposer des activités collectives de différentes natures tout au long de l'année, chaque semaine pour certaines, afin de remplir des objectifs variés mais complémentaires dans le cadre de notre démarche d'accompagnement global et collectif.

Autrement dit, nous cherchons aussi bien à rassembler les personnes accueillies et les membres de l'équipe, bénévoles comme salariés, et leur offrir de beaux moments de partage, qu'à informer, sensibiliser, interroger, apprendre et faire apprendre, développer des compétences (sociales, relationnelles), ouvrir des espaces de dialogue et d'expression, (re)prendre confiance...

## S'informer

Nous organisons des informations collectives sur des thèmes identifiés auprès des usagers. Cette année, les personnes accompagnées ont pu bénéficier de l'intervention sur le **surendettement**, animée par une éducatrice financière et budgétaire en lien avec la Banque de France.

Nos travailleurs sociaux mettent également en place des interventions collectives sur des thèmes comme le logement. Ces réunions d'information visent à mieux faire comprendre des procédures comme la demande de logement par exemple, répondre à leurs questions. Il s'agit en creux de les rendre pleinement acteurs de leur situation.

## S'exprimer

Dans la perspective d'ouvrir un espace d'expression libre, nous avons remis en place un **groupe de parole** mensuel animé par un membre de l'équipe bénévole expérimentée dans le domaine et la psychologue de la Croix Rouge. Ce temps précieux pour les personnes que nous accompagnons permet de poser des mots sur les maux.

Sur un autre registre, nous proposons des **ateliers peinture, dessin et autres pratiques créatives** pour amener les participants à exprimer et valoriser leur potentiel.



Depuis cet été, un jeudi matin sur deux, un bénévole anime un **atelier lecture et conversation**. Il apporte des livres de genres, formats et sujets variés afin d'engager des échanges tout aussi variés : lecture collective de courts textes, résumés de livres, partage d'expériences et recommandations de lecture, ou encore discussions sur des sujets plus complexes (histoire, sociologie...).

## Prendre soin de soi

Des recettes simples, des plats sains et nourrissants, des ingrédients, du matériel et des gestes accessibles : voilà le menu nos **ateliers culinaires encadrés par notre cuisinier**. Destinés à ravir les sens et les



ventres, les mets préparés lors de ces ateliers ont été testés – et généralement approuvés – le jour-même ou le lendemain dans le cadre de nos goûters, déjeuners collectifs ou de sorties le midi.

Nous avons également profité de nouvelles initiatives comme des **ateliers de cosmétique** avec élaboration d'un déodorant naturel.

## S'évader

Nous avons tantôt planifié, tantôt improvisé des **jeux de société**, souvent assortis d'un goûter : culture générale, chance et hasard, dessin, mime... On en profite alors pour apprendre les règles, se cultiver, travailler les réflexes ou la communication. Les participants se sont pris au(x) jeu(x), mais aussi les membres de l'équipe, salariés comme bénévoles.

Dans l'objectif d'améliorer l'accès et l'éducation à la culture, nous favorisons aussi les **expositions**. Ainsi grâce à une invitation, nous avons pu nous rendre à l'exposition de la photographe japonaise RINKO KAWAUSHI qui se tenait à la fondation Sozzani (Paris 18<sup>ème</sup>) et avons pu profiter d'un succulent déjeuner élaboré par un chef renommé, chef Akrame.



Nous tenons aussi à proposer des activités en extérieur. Les personnes que nous accueillons demandent régulièrement à pratiquer des **activités physiques et sportives**.

Dès les beaux jours nous avons joué à la pétanque et au badminton dans un parc à proximité de la rue des Ombraines. Ce sont notamment des moments d'apprentissage collectif : connaître et suivre les règles, s'écouter et coopérer, etc.

Lors de ces sorties, nous prévoyons des **pique-niques** et favorisons les échanges entre participants, pour qu'ils se (re)découvrent dans un contexte différent de l'ASSOL et son accueil de jour. Ces moments d'évasion sont très appréciés.

Dans le cadre d'un projet lié à l'équilibre alimentaire et à la demande de participants au CVS, nous avons aménagé un **jardin partagé** sur une parcelle prêtée par la Maison pour Tous, association nanterrienne près de nos locaux.

Nous souhaitons encourager le contact avec la nature, la pratique du jardinage en commun, l'apprentissage alimentaire, le échanges de savoir et savoir-faire. Et manger les fruits et légumes qui pousseront en commençant par les fèves et petits pois semés en novembre.

## Un film pas comme les autres : « L'Abbé Pierre - Une vie de combats »

Un petit groupe de personnes accompagnées à l'ASSOL se sont rendus avec une travailleuse sociale au cinéma des Lumières à Nanterre pour voir le film sur la vie de l'Abbé Pierre.

A la sortie, les émotions et les réactions ont été vives puisque les personnes présentes se sont rendues compte que les problématiques abordées et l'exclusion sont les mêmes qu'elles vivent aujourd'hui, 40 ans après.

C'est pourquoi nous avons fait le choix de faire suivre le film de plusieurs temps d'échange avec la travailleuse sociale et la psychologue.

## Des fêtes de fin d'année généreuses

Avec les personnes fréquentant l'ASSOL nous avons pris le temps de décorer nos locaux pour les fêtes de fin d'année. Guirlandes, lumières, sujets accrochés au plafond et, bien sûr, sapin de Noël : nous avons réussi à installer une ambiance douce et chaleureuse.

Nous avons également confectionné des sablés, organisé un repas de fin d'année réunissant les personnes accompagnées, les

salariés et les bénévoles de l'équipe. Pour le plus grand plaisir de tous, un loto a également été organisé.

Grâce à l'opération « boîtes de Noël », nous avons distribué **75 boîtes cadeaux adultes, à 41 hommes et 34 femmes. Les enfants**, quant à eux, ont pu avoir des jouets ainsi qu'un ballotin de friandises.

Toutes ces activités ont contribué à rendre cette période spéciale.





# L'accompagnement professionnel

Nous proposons un accompagnement visant l'insertion professionnelle via l'accès à l'emploi ou à la formation. Cette action est soutenue par l'Etat via la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS) et la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL), par le Conseil départemental des Hauts-de-Seine et la mairie de Nanterre. Les missions relatives à cette action sont confiées à notre conseillère en insertion professionnelle.

## 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, simulation d'entretiens...)
- Les techniques de recherche d'emploi
- L'ouverture de droits communs (inscription à 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...

### 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 amener la personne suivie à être plus autonome dans ses 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 singularité de chaque situation, tout est mis en œuvre pour que les personnes bénéficient d'un accompagnement complètement personnalisé. Il est impératif d'identifier les besoins de chacun et de s'y adapter pour apporter les réponses les plus adéquates.

Plus encore, nous proposons un accompagnement global, grâce à la complémentarité des différents acteurs réunis à l'ASSOL : les travailleurs sociaux, le formateur, l'infirmière, les bénévoles et la

conseillère en insertion professionnelle travaillent conjointement pour favoriser une (meilleure) insertion sociale et professionnelle.

## Nos partenaires pour l'emploi

Afin de mener à bien les missions relevant de l'accompagnement à l'emploi, nous sollicitons de nombreux partenaires, dont 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), l'Espace Insertion, la Régie de Quartier, Ressources Formation, la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), l'association Odyssées vers l'emploi, l'association Essor, l'entreprise de travail temporaire SBC Insertion, le Collectif Citoyens Fraternel 92, le Groupe Vitamine T, Humando ou encore l'association Espaces (Dispositif Premières Heures).

Certains partenaires proposent des sessions de recrutement ou des offres d'emploi. Dans ce cas, notre conseillère en insertion professionnelle relaie les informations à l'ensemble des demandeurs d'emploi fréquentant la structure via un tableau d'affichage et au cours des entretiens individuels.

### L'ASSOL invitée au salon de l'emploi et de la formation de Nanterre

Acteurs reconnus de l'insertion professionnelle à Nanterre via l'accompagnement à l'emploi et les formations informatiques pour les demandeurs d'emploi, nous avons été invités à participer au Salon de l'emploi et de la formation de Nanterre. C'est tout naturellement que notre formateur informatique et notre conseillère en insertion professionnelle se sont rendus présents le 12 octobre pour répondre aux diverses demandes des visiteurs.

## Les accompagnements

### Des rendez-vous individuels

L'accompagnement débute par un premier rendez-vous permettant d'établir un contact et de poser un cadre. La conseillère réalise alors une évaluation socioprofessionnelle qui permet d'établir un diagnostic identifiant la demande explicite et le besoin implicite. Si la plupart du temps la personne accueillie formule une demande d'emploi, le besoin identifié peut s'avérer tout autre : des cours de français, une formation ou encore un accès aux soins. Quoi qu'il en soit, il est évident que l'objectif à fixer doit être réaliste et réalisable.

Le bilan socioprofessionnel permet en général 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'addiction ou des troubles psychologiques
- L'absence de logement
- Des difficultés de mobilisation (liées à des soucis de mobilité ou des sujets plus profonds)

Cette année, nous avons à nouveau observé 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, pour la personne accompagnée, qui en reste toutefois actrice. La 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.

### Des 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. Cette année la reprise des activités collectives a permis à notre CIP de mettre en place des ateliers sur les outils et techniques de recherche d'emploi.

Ces ateliers 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 développer des liens de solidarité et d'entraide entre les personnes. Ils sont propices à la mutualisation des informations, des compétences et des expériences.

Notre CIP intervient aussi lors des formations informatiques et bureautiques que nous dispensons, avec son atelier « **Utiliser l'outil informatique dans le cadre de la recherche d'emploi** ».

*« J'ai connu l'ASSOL en 2020, sans abri, SDF et sans travail. Donc je remercie l'ASSOL pour m'avoir aidée dans mes démarches de logement et de formation. En 2023, j'ai eu un logement T1, suis partie en formation d'assistante de vie aux familles et j'ai eu le diplôme d'ADVF. »*

*Ouarda*

## Bilan et résultats

En 2023, **110 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 et nous les en remercions.

### Typologie des personnes accompagnées

Chaque personne accompagnée relève d'une convention particulière ; par exemple, cette année, **102 personnes (93%) via le Contrat de Ville et 8 via la DRIHL.**

De façon générale, il y a toujours plus d'hommes : nous comptabilisons 68 hommes et 34 femmes. Une répartition équivalente à l'année précédente. La majorité des personnes que nous accompagnons a entre 26 et 50 ans, une tranche d'âge suivie de loin par les plus de 50 ans.

Les jeunes de moins de 26 ans sont vraiment minoritaires. Nous sommes en contact avec les associations de quartiers de Nanterre, notamment les centres sociaux et culturels, pour mettre en œuvre des actions concrètes afin de remobiliser les jeunes sans emploi issus des quartiers prioritaires.

Dans la grande majorité des situations, les personnes accompagnées n'ont pas de diplôme (30 %) ou un faible niveau de qualification (environ 52 % ont un CAP ou BEP). Parmi les diplômés, il faut également considérer les titulaires d'un diplôme étranger qui nécessite une équivalence en France.

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).

Sur les 110 personnes suivies, **42 sont bénéficiaires du RSA.** Parmi elles, la grande majorité bénéficie d'un accompagnement global incluant un suivi par les travailleurs sociaux et sont aussi inscrites dans un dispositif de droit commun (Pôle Emploi, Compte Professionnel de Formation, entre autres).

### 66 % des sorties dues à une entrée en CDD

Sur l'ensemble des personnes accompagnées en 2023, certaines sont encore en accompagnement car elles multiplient les freins de retour à l'emploi et donc le parcours d'insertion professionnelle est plus long, 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.

# La formation en bureautique et numérique

## 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, présent dans la structure depuis 2007 et certifié Microsoft Windows. Nous sommes organisme de formation agréé depuis 2016.

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 professionnelle.

Cette action de formation est également un moyen de lutter contre la fracture numérique : elle permet aux stagiaires de développer leurs compétences informatiques et bureautique et contribue à faciliter l'accès aux services publics (création et utilisation d'espaces personnels institutionnels : CAF, AMELI, Trésor Public...).

Afin de renforcer et innover dans notre action de formation 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 d'Insertion et de Retour à l'Emploi (PDI-RE).



Un formateur  
certifié et un  
organisme de  
formation  
reconnu

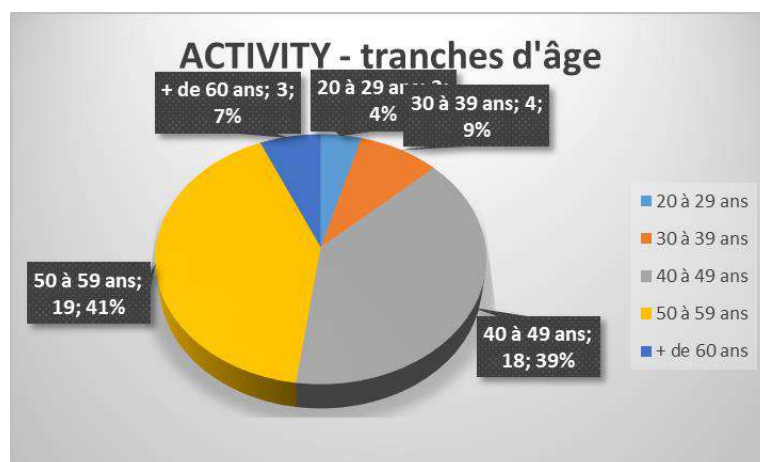
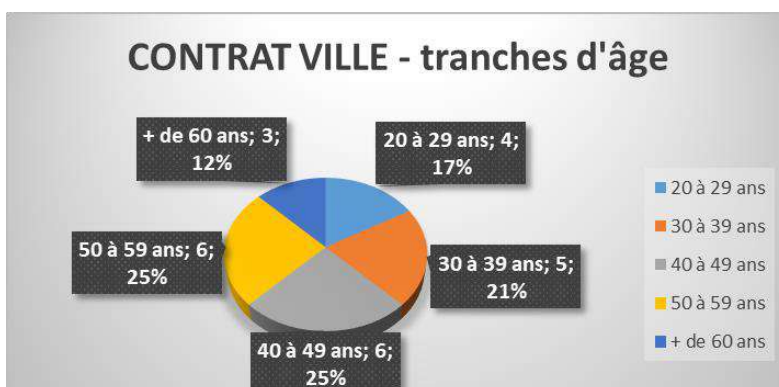
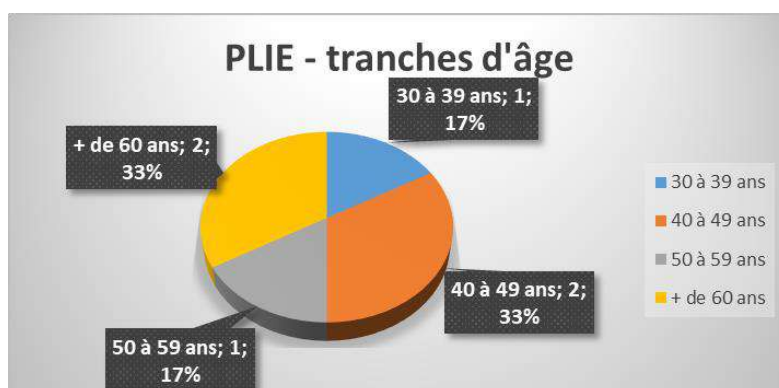
## Le public

Notre formation à la bureautique et au numérique s'adresse à différents publics. Pour chacun, nous proposons des modules spécifiques et personnalisés. **En 2023, nous avons accueilli 76 stagiaires** différents.

La très large majorité (81,5 %) de notre public a entre 30 et 60 ans. Plus de la moitié des bénéficiaires de l'action ont entre 40 et 59 ans. Cette année 2023, nous avons reçu 6 stagiaires entre 20 et 30 ans.

31,58 % des stagiaires vivent dans les quartiers prioritaires de la ville de Nanterre et relèvent des Contrats de Ville. Les autres stagiaires sont orientés par le PLIE de Nanterre ou par les référents RSA du département dans le cadre du PDI-RE « Accès au numérique ».

**Une nouveauté pour cette année** : suite à un travail de partenariat, nous avons accueilli 18 salariés en insertion de la **Régie de Quartier de Nanterre**.



## 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 de reprendre confiance en ses capacités, monter en compétence et parvenir à une certaine autonomie numérique facilitant les démarches administratives et le retour à l'emploi.

## 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.

**En 2023, nous avons reçu 74 % de personnes qui ont un « niveau acquis »** : elles sont initiées à l'informatique, ont des compétences, mais ne maîtrisent pas l'outil ; elles ont une forte motivation et une véritable envie d'apprendre, de pratiquer et de progresser dès le début de la formation. Elles sont des éléments moteurs et rendent le groupe dynamique.

Lors de l'entretien individuel déjà, elles n'hésitent pas à détailler leur lacune sur le Pack Office et pendant la formation, elles n'hésitent pas à faire leur recherche d'emploi, à envoyer CV et lettre de motivation. D'autres ont leur projet et viennent faire une remise à niveau pour « boucler » la phase formation.

**9 % environ des personnes ont un niveau intermédiaire** et souhaitent un renforcement de leurs acquis. Elles ne visent pas plus loin que la création de courrier et la modification de CV ; elles ne veulent réaliser que des CV, des lettres de motivations et des démarches sur internet ; elles utilisent sans aucune difficulté le site « Lebonclik.fr ».

**12 % des personnes maîtrisent les fondamentaux** (démarrer, éteindre, lancer et fermer une application). Elles ne vont pas plus loin seules, je dois les accompagner pour les autres manipulations (saisie, correction, enregistrement sur « Documents » et/ou sur clef USB. Ces dernières n'ont pas encore de projet professionnel et sont limitées dans l'utilisation et/ou la découverte d'outils de recherche d'emploi sur les moteurs de recherche. Elles se montrent réticentes lors de la visite des sites spécialisés (par ex. : « La bonne boîte », « Emploi-store ») ou l'apprentissage de l'informatique en ligne. Des prérequis sont nécessaires pour l'inscription à l'action de formation « Accéder au

numérique ». Elles les contournent en identifiant les zones à compléter sur nos formulaires sans comprendre ce qu'elles lisent et la barrière de la langue peut être un frein.

**5 % des personnes sont dites novices ou grandes débutantes** : elles ne maîtrisent pas du tout l'informatique, sont en mode découverte ou très loin de la formation, ont du mal à passer plus de 20 minutes assises derrière un clavier et n'ont pas le temps requis pour un apprentissage. Ces dernières, si elles sont domiciliées à l'ASSOL, peuvent rester en formation et réaliser les 42 h sur plusieurs mois.

## La formation « Accéder au numérique »

Dans le cadre du PDI-RE des Hauts-de-Seine et des Yvelines et, grâce au soutien financier du groupe d'intérêt public Activity', nous proposons, via notre organisme de formation, l'action « 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 le mois d'août,
- 1 groupe de 5 stagiaires par session,
- 1 session équivalant à 42 heures d'enseignement découpées en 3 ateliers : Initiation Windows ; Initiation : bureautique Word ; Initiation Internet.

Au cours de la session de formation, une intervention de la conseillère 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.

### Des places pour former encore plus de stagiaires

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. Ce sont :

- Les Espaces Insertion de Nanterre, Gennevilliers et La Garenne-Colombes ;
- Les SST de Nanterre, Puteaux, Colombes, Issy-les-Moulineaux, Clamart, Courbevoie et Meudon et le Pôle social département Chatillon (Malakoff) ;



- 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).

Rappelons que nous sommes prestataire pour cette action : **l'ASSOL est complètement tributaire des orientations sur l'action par les différents référents RSA**. Nous avons constaté qu'il est compliqué de constituer un groupe avec une date de session arrêtée. Aussi, pour 2024, nous envisageons de mettre en place des entrées et sorties permanentes.

Les stagiaires ayant suivi l'action ont repris confiance en eux et en leurs compétences. L'objectif relatif à la remobilisation et à un développement de l'autonomie est entièrement atteint.

### Orientations, inscriptions et présences

- 75 % des orientations conduisent à un 1<sup>er</sup> rendez-vous, les 25 % restants sont injoignables ou déclarent être indisponibles pour suivre l'action ;
- 92 % (contre 31 %) 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 ;
- 89 % des stagiaires ont suivi la totalité de l'action, soit les 42 heures.

Orientations	Inscriptions (1)	Présents (2)
66	55	46

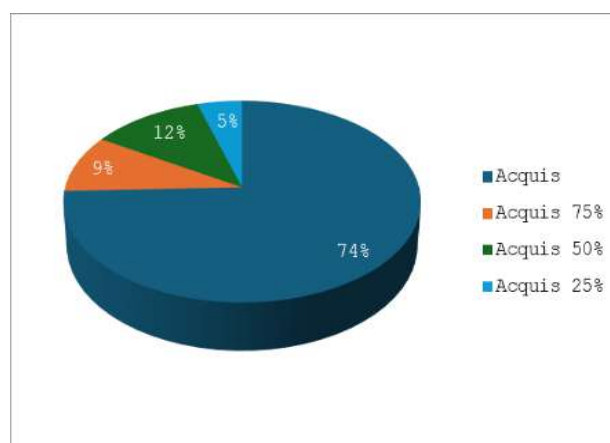
NB : (1) Est considérée comme inscrite toute personne orientée par un prescripteur ayant eu un 1<sup>er</sup> rendez-vous d'évaluation avec le formateur et inscrite à une session. (2) Est considérée comme présente, toute personne présente le 1<sup>er</sup> jour de la session et ayant au minimum suivi la première demi-journée de formation, soit 3h.

### Vers l'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 électronique, ou encore mettre son CV en ligne afin de postuler.

Nous distinguons 4 niveaux différents d'acquisition des compétences traitées. Avec 3/4 des stagiaires ayant acquis la totalité des compétences, les résultats de la formation « Accéder au numérique » sont éminemment positifs. Les 25 % restants rencontrent des difficultés linguistiques les freinant dans l'apprentissage.

Malgré de nombreuses relances (téléphoniques et mails), très peu de bénéficiaires de l'action ont répondu sur leur situation après l'action et, par conséquent, l'évaluation à la sortie reste compliquée.



*« Après avoir arrêté de travailler, depuis plus de sept ans, j'avais besoin d'une remise à niveau en bureautique, c'est pourquoi je me suis adressée à l'ASSOL*

*Aujourd'hui, je me sens opérationnelle. Mes projets à l'issue de cette formation, c'est de chercher un poste en comptabilité et la suite on verra. »*

*Jawaher D*

*« J'étais heureuse d'effectuer cette formation, elle m'a apporté beaucoup de nouvelles compétences en informatique, je suis devenue plus habile à travailler sur ordinateur, car je manquais d'expérience dans Excel et PowerPoint, et j'ai fait cette formation pour obtenir les compétences qui me qualifient pour trouver un bon emploi et un bon salaire. Je n'ai jamais travaillé dans le numérique auparavant, mais la CAF m'a promis de trouver un travail. Concernant les difficultés, je n'ai pas de difficultés particulières sur l'ordinateur, au contraire, je trouve l'ordinateur amusant et divertissant. »*

*Maisam M*

*« J'ai fait cette formation pour approfondir mes connaissances. Effectivement, nous constatons que le monde du travail s'est informatisé. Ce stage m'a permis d'améliorer mes compétences sur l'outil Word, Excel ainsi que Power Point. Je suis donc toujours intéressée par un perfectionnement. Mon projet professionnel est de travailler dans le domaine de l'administratif. Actuellement, j'effectue un stage dans l'association Authenti-cité.*

*Leila S*

# Lexique

<b>AAH</b>	Allocation aux Adultes Handicapés
<b>ALT</b>	Allocation de Logement Temporaire
<b>ARE</b>	Allocation d'Aide au Retour à l'emploi (versée par Pôle Emploi)
<b>ASAV</b>	Association pour l'accueil des Voyageurs
<b>ASS</b>	Allocation de Solidarité Spécifique (versée par Pôle Emploi à des personnes arrivées au terme de leur droit à l'ARE)
<b>ASLL</b>	Accompagnement Social Lié au Logement
<b>ASSOL</b>	ASSOL – Maison des Chômeurs et Précaires, <b>A</b> ssociation de <b>SOL</b> idarité pour l'emploi, la formation et la créativité
<b>BRSA</b>	Bénéficiaire du RSA
<b>CA</b>	Conseil d'Administration
<b>CAARRUD</b>	Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Rééducation des Risques des Usagers de Drogues
<b>CCAS</b>	Centre Communal d'Action Sociale
<b>CAS</b>	Contrat d'Accompagnement Social
<b>CER</b>	Contrat d'Engagement Réciproque (conclu entre allocataire du RSA et référent social)
<b>CESF</b>	Conseiller en Economie Sociale et Familiale
<b>CPH</b>	Centre provisoire d'hébergement
<b>CD</b>	Conseil Départemental
<b>CIP</b>	Conseillère en Insertion Professionnelle
<b>CHRS</b>	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
<b>CSAPA</b>	Centre de soin d'accompagnement et de prévention en addictologie
<b>DAHO</b>	Droit à l'Hébergement Opposable
<b>DALO</b>	Droit au Logement Opposable
<b>DDCS</b>	Direction Départementale de la Cohésion Sociale
<b>DLA</b>	Dispositif Local d'Accompagnement (proposé aux associations pour accompagner leur développement)
<b>DRIHL</b>	Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement
<b>EI</b>	Espace Insertion
<b>EPDT</b>	Équipe Pluridisciplinaire Départementale Territoriale
<b>FJT</b>	Foyer de jeunes travailleurs
<b>FSL</b>	Fonds de Solidarité pour le Logement
<b>HDSI</b>	Hauts-de-Seine Initiative (association chargée de soutenir le développement des associations et des acteurs de l'économie sociale et solidaire)
<b>HLM</b>	Habitation à Loyer Modéré
<b>IAE</b>	Insertion par l'Activité Economique
<b>IEDH</b>	Institut Européen de Développement Humain
<b>LHSS</b>	Lits halte soins de santé
<b>MNCP</b>	Mouvement National des Chômeurs et Précaires
<b>OPH</b>	Office Public de l'Habitat
<b>OF</b>	Organisme de Formation
<b>OFII</b>	Office Français de l'Immigration et de l'Intégration
<b>PASS</b>	Permanence d'accès aux soins de santé
<b>PDAFI</b>	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)

<b>PDI-RE</b>	Plan Départemental d'Insertion et de Retour à l'Emploi
<b>RSA</b>	Revenu de Solidarité Active
<b>SIAO</b>	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)
<b>SNNI</b>	Stratégie nationale pour un numérique inclusif
<b>SPADA</b>	Structure du Premier Accueil des Demandeurs d'Asile
<b>SST</b>	Service de Solidarité Territoriale

# Avec le soutien de nos partenaires









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

31 rue des Ombrailles

92000 Nanterre

Tél. 01 41 37 95 30

[contact@assol-mncp.fr](mailto:contact@assol-mncp.fr)

N° SIRET : 339 347 122 00030

Code APE : 8899B

N° RNA : W922006011

[www.assol-mncp.fr](http://www.assol-mncp.fr)