



RAPPORT D'ACTIVITES ANNEE 2022

SOUTIEN INSERTION SANTE
9bis, rue Abel Hovelacque - 75013 PARIS
Tel : 01 53 62 64 66 - Fax : 01 53 62 64 72
direction@soutien-insertion-sante.fr
[site : www.soutien-insertion-sante.fr](http://www.soutien-insertion-sante.fr)
Association Loi 1901 - SIRET 403 090 707 00031 - APE 8899B

I-Vie et Gouvernance associative.

Des instances en mouvement.

Les instances de SIS ont poursuivi leurs travaux en se réunissant à de nombreuses reprises.

Bureau	Conseil d'Administration	Assemblée Générale
Mai Septembre	Mars Juin Octobre Décembre	Avril

Sous l'impulsion du Président, Georges NOHARET, le Conseil d'administration a poursuivi le mouvement de renouvellement de ses membres. Pour la 1^{ère} fois, une structure associative, NEXUMEA, a souhaité rejoindre SIS sans avoir rencontré le moindre départ.

L'Association **Nexumea** a été créée en 2001, elle est reconnue d'intérêt général. Dispositif d'appui à la coordination Maison des aînés et des aidants **Nexumea** fait le lien entre les différents professionnels médico-sociaux.

Les thématiques abordées ont été multiples et variées

- Actualisation des statuts de l'association
- Réflexion sur le Mécénat
- Politique salariale
- Prise de nouveaux locaux

II-Direction.

1-Pallier atteint en termes de ressources humaines.

Avec le déploiement de nouvelles activités, SIS a renforcé ses équipes :

- au niveau du dispositif RSA avec l'arrivée d'une nouvelle assistante de service social et d'une psychologue suite au départ de Leyla MONCHECOURT et de Nathalie FESCHE,
- Avec l'arrivée de psychologues sur les dispositifs de « Soutien psychologique / Appui technique » au profit de SNL Paris, et le soutien de la Conférence des Financeurs et de la Fondation de France,

Ainsi, le seuil des 11 ETP salariés (11,78 €TP) est dépassé ouvrant l'organisation future d'élections de représentants du personnel, certainement pour 2023.

A ce jour, les statuts autorisent la présence d'un représentant salarié au sein du Conseil d'administration, sans droit de vote.

Cela a également une incidence dans le domaine de la formation, et du plan de développement des compétences, avec une augmentation du budget de formation (

Dans le cadre des missions de contrôle interne confiées au cabinet du Commissaire aux Comptes, un audit a été réalisé en novembre 2022 relatif aux contrôle des paies, du temps de travail et des congés.

Aucune difficulté majeure n'a été constatée, mais des préconisations ont été émises avec :

- Acquisition d'un logiciel de planning avec badge par collaborateur,
- Mise en place d'un outil de gestion de la paie collaboratif avec un accès à la saisie des EVP,
- Dématérialisation des demandes de congés, RTT et absence,
- Matérialisation du contrôle de cohérence sur les bulletins de paie M/M-1

2-Renforcer la Qualité de Vie au Travail

Dans un contexte économique et budgétaire contraint, avec une inflation en hausse tant pour les salariés que pour l'association, l'environnement professionnel et la qualité de vie au travail restent un enjeu pour faciliter le recrutement et fidéliser le personnel :

- Une politique salariale active.

Après de multiples échanges avec la Direction des Solidarités de Paris, la prime Ségur d'un montant de 183 € net, annoncée par le 1^{er} Ministre en février 2022, n'est pas éligible, selon elle, au champ de l'insertion professionnelle RSA déléguée aux associations.

A la demande des salariés en mars 2022, via son représentant au sein du Conseil d'administration, les administrateurs, à l'écoute de ces sollicitations, ont validé une revalorisation de l'ensemble des salaires à hauteur de 3% à compter de novembre 2022.

- L'organisation du travail à domicile

Depuis janvier 2022, une Charte relative au travail à domicile est applicable, permettant de mieux conjuguer vie professionnelle et personnelle, de répondre à des difficultés d'organisations ponctuelles issues d'éléments extérieurs (crise sanitaire, évènements climatiques, période de grèves...).

En 2022, elle s'applique de manière effective pour 7 salariés sur les 13 de la structure, soit 54% du personnel.

- La prise de nouveaux locaux.

L'organisme qui occupait les locaux du rez de chaussée au sein du même immeuble, a informé SIS de son départ à compter de septembre 2022.

D'une superficie de 344 m², le plateau de plein pied permettrait à terme de disposer de 14 bureaux de travail et de réception, et d'une salle de réunion de 37 m² permettant d'organiser les réunions de service, institutionnelles (Bureau, Conseil d'Administration et Assemblée générale) mais également les formations animées par SIS.

Mis à disposition à compter du 15 septembre 2022, le transfert de bail a été réalisé sans surcoût important (uniquement les charges locatives du 4^{ème} trimestre 2022), le propriétaire acceptant un changement de bail dans la continuité.

Des travaux d'agencement et d'installation d'une pompe à chaleur (climatisation chaude et froide) ont débutés en fin de l'année pour s'achever courant janvier 2023.

3-Politique des achats et des moyens

Dans un contexte budgétaire, les contrats des prestataires vont être revus progressivement pour les ajuster au besoin actuel et si besoin futur de la structure et de ses activités.

III-Activités.

1-Accompagnement allocataires RSA :

Ce marché, conclu avec la Direction des Solidarités de Paris pour la période 2020-2023, est entré dans sa 3^{ème} et avant dernière année.

A l'instar de 2021 (233), 2022 a été marqué par un **nombre conséquent de mouvements administratifs, soit 276**, (entrées +sorties 2022). Cela a généré un travail administratif conséquent pour assurer l'ouverture ou la clôture des dossiers.

Pour 2022, **19 451 semaines** (19585 en 2021) de prises en charge ont été **facturées** pour un montant de **624 823 €** (627 240 € en 2021).

Cette **légère baisse de la facturation** sur l'année, s'explique notamment par le **nombre important de réorientations de suivis de + de 5 ans**.

Concernant les **bonus**, le montant facturé en **2022 est de 4 000 €** (1 200 € pour 2021 / 400 € pour 2020).

Cette nouveauté dans le cadre du marché actuel est de mieux en **mieux appréhendé par les professionnels de SIS**. La prise en charge global dans le cadre de la co-référence a permis de nouer des relations plus fortes avec les allocataires, et de renforcer l'alliance de travail permettant **d'obtenir les justificatifs de cette bonification plus facilement**.

- Les évaluations situationnelles

Conformément aux dispositions du marché, les opérations liées à la mise en œuvre des évaluation situationnelles pour les accompagnements de + de 3 ans ont été appliquées sur les 5 premiers mois de l'année avec **142 évaluations situationnelles rédigées** dont :

- **36 réorientations validées**
- **106 accompagnements maintenus à SIS**
- **25 demandes de dérogations dont 7 refusées**

Cette action a mobilisé l'ensemble de l'équipe sur 2 semaines en décembre 2021 et janvier 2022 permettant de lancer les demandes de réorientation entre mars et mai 2022. Ouvrant un temps de réflexion collectif sur l'accompagnement proposé par SIS, le degré de mobilisation de chaque allocataire, mais aussi une prise de hauteur sur l'évolution de la situation et l'utilité de l'accompagnement, les professionnels ont apprécié de participer à cet exercice et souhaite le poursuivre en 2023.

Cette action a permis « **d'oxygéner** » **certain accompagnements qui stagnaient, et des situations qui se chronicisaient depuis plusieurs années** à SIS. Le renouvellement des files actives a renforcé la cohésion de l'équipe et confirmé la philosophie de coréférence dans le cadre de nos accompagnements.

Le principe d'une **temporalité d'accompagnement de 2 années** est désormais revendiqué dès le début de chaque accompagnement, **pour mobiliser dès les 1ers instants l'allocataire et limiter les risques d'immobilisme des situations**.

- Les RDV dans les EPI Flandre et Championnet

Mis en place fin 2021 à Flandre, **une 2^{nde} permanence s'est ouverte en mai 2022 à l'EPI Championnet**. Elle s'adresse uniquement à des allocataires présentant des difficultés de

déplacement, soit d'ordre somatique soit psychologique. Les entretiens sont assurés uniquement par le référent psychologue.

Conçu dans une **logique d'Aller vers et de «Don / Contre-don »**, l'objectif est à terme **d'inciter l'allocataire de se déplacer à SIS pour y réaliser ses entretiens.**

Institué à l'origine sur une demi-journée par mois, elle se déroule sur une journée complète (le mercredi) désormais à l'EPI Championnet, au regard du nombre de bénéficiaires concernés. Il en sera de même d'ici quelques semaines à l'EPI Flandre (jeudi) si les situations augmentent.

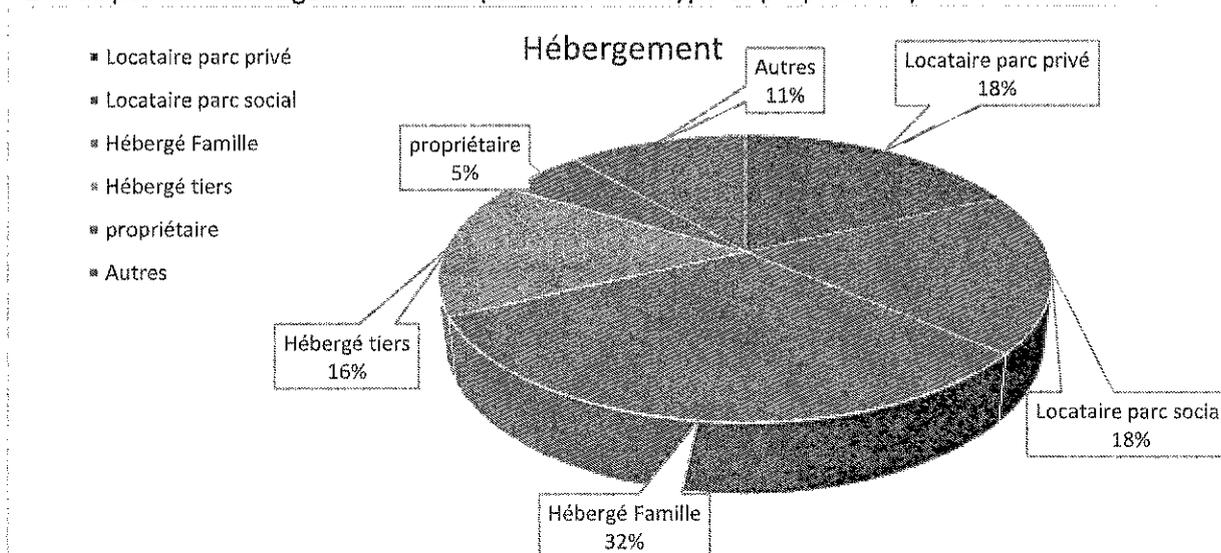
- Public

Les allocataires accompagnés sont à **82% des personnes isolées sans enfant** attestant pour partie d'une forme d'isolement et de précarité sociale, suivis de personnes isolées avec enfant(s) 9%, puis des couples avec ou sans enfant pour 5%.

Au regard du logement, les informations nous indiquent que les personnes restent principalement dans un **dispositif provisoire d'hébergement familial, amical ou institutionnel et non dans un logement pérenne.**

48% d'entre eux sont hébergés dans la famille (principalement les parents) ou chez des amis.

41 % disposent d'un logement stable (locataire tout type et propriétaire).



- Nombre de nouveaux allocataires accompagnés (à l'année et non plus par mois)

Sur 2022, SIS a enregistré **129 nouveaux suivis**. Leur répartition géographique entre les EP est assez équilibré, à l'exception des EP 11/12 et 21 :

EPI Championnet : 23	EPI Château Landon : 17
EPI Flandre : 20	EPI Buzenval : 16
EPI Moisant : 20	EPI 11/12 : 12
EPI Italie : 19	EP 21 : 2

Le nombre d'hommes est légèrement supérieur (**70 pour 59 femmes**) dont :

- 53 sont nés dans les années 1960
- 33 sont nés dans les années 1970

47 sont nés dans les années 1980
29 sont nés dans les années 1990

- Ancienneté des allocataires sur le dispositif.

Avec la mise en œuvre des évaluations situationnelles, **l'ancienneté dans le dispositif reste encore importante notamment pour les accompagnements de 2-5 ans.** Néanmoins, on peut constater que la part des **mesures de + de 5ans n'est plus que de 12%.**

- Sorties :

SIS a enregistré **147 sorties en 2022** (95 en 2021) soit 36% d'augmentation en raison principalement de la **mise en place des réorientations automatiques pour les situations de + de 5 ans**, et recommandé pour les situations de 3 à 5ans.

Nous notons notamment :

- 47 sorties par réorientation (32%)
- 32 sorties par l'emploi (CDI, CDD, Intérim, formation, IAE) (22%)
- 26 sorties par l'AAH (18%)
- 16 sorties par radiation du droit RSA (11%)
- 9 sorties pour des ressources du ménage supérieur au plafond du RSA (6%)
- 11 sorties pour des allocataires résidant Hors Paris (7%)

Ainsi, notre file active de suivis a été **renouvelée à hauteur de 34% en 2022.**

- Une campagne d'information sur le dispositif.

Les **missions d'accompagnement dans le champ RSA, les différents publics du lot 2** et les modalités d'accompagnement de SIS sont souvent peu connus par les travailleurs sociaux institutionnels et partenariaux.

C'est pourquoi une **campagne de rencontres a été lancée et se poursuivra en 2023** avec comme objectifs :

- Présenter le cadre d'intervention de l'accompagnement RSA dans le cadre du lot 2,
- Etablir les différents profils d'allocataires susceptibles de relever du lot 2,
- Expliquer le principe de la coréférence et ses atouts/faiblesses
- Transmettre des éléments de langage utiles pour mieux orienter une personne vers le soin en général, et le lot 2 en particulier.

Des réunions ont eu lieu avec les équipes des **EPI Château Landon, Moisant et du SSP 19**

Comme en 2021 avec l'EPI Italie, nous avons également accueilli dans nos locaux en juin 2022 l'équipe de l'**EPI Flandre pour une sensibilisation à la santé mentale.**

2-Dispositif de soutien psychologique et d'appui technique SPAT :

Convention avec la Fondation Abbé Pierre.

Mis en place en 2020 par le biais d'une convention, puis reconduite en 2021, ce dispositif poursuit sa montée en puissance avec la signature d'une convention biannuelle.

Le personnel à disposition s'est stabilisé avec la présence de 2 psychologues, à raison de 3 journées hebdomadaires pour proposer un soutien psychologique aux ménages en procédure d'expulsion.

De plus, désormais, le Référent Santé Mentale de la Fondation Abbé Pierre et une Psychologue SIS coaniment :

- Groupe de travail et d'étude pour les professionnels sur des thématiques définies et amenées par des études de cas
- Groupe de paroles pour des personnes en procédure d'expulsion en recherche d'un espace de partage d'expériences et de situations

Quelques données chiffrées.

43 Orientations ont été réalisées par les Chargés de mission de l'ESH via des fiches d'orientations comportant un certain nombre d'éléments de la situation des personnes.

34 personnes ont été rencontrées, donnant lieu à la rédaction de fiches de diagnostic remises aux chargés de mission

Cela représente 146 rendez-vous sur l'année :

Au 31 décembre 2022, 16 personnes (9 femmes et 7 hommes) sont accompagnées par l'équipe de SIS.

Convention avec Solidarités Nouvelles pour le Logement-Paris.

Le projet porté conjointement par SNL Paris et SIS a été validé par la DRIHL Paris pour un financement sur 2 années, reconductible 2 années supplémentaires.

Avec la mise à disposition d'un psychologue dans les locaux de SNL Paris à raison d'1.5 jours hebdomadaire, le dispositif propose un de soutien psychologique pour les ménages et de l'appui technique pour les professionnels de l'association (salariés et bénévoles).

Débutant en septembre 2022, un travail préparatoire important a été effectué par :

- Une période d'immersion de la psychologue au sein de l'équipe de SNL Paris,
- L'organisation de 2 sessions de sensibilisation en santé mentale auprès des professionnels
- La mise en place d'un Comité de Pilotage réunissant les 2 structures.

Au 31 décembre, 4 ménages étaient déjà accompagnés sur un maximum de 10.

Permanence psychologique pour les Aînés et les Aidants.

La crise sanitaire des 2 dernières années a démontré et renforcé l'isolement de personnes âgées à domicile et de leurs aidants familiaux, leurs solitudes souvent, leurs détresses parfois. Peu de dispositifs d'accompagnement et de soutien aujourd'hui permettent de se déplacer au domicile de ce public, de lui donner du temps sur plusieurs mois pour instaurer une alliance de travail dans un environnement bienveillant.

SIS a déposé un projet de permanence psychologique à l'attention de ces publics dans le cadre d'un parcours, plus global, de soins en santé mentale. Elle doit se situer le plus en amont possible pour faciliter la prise en charge, la mise en confiance, l'alliance puis l'orientation vers une structure de soins pérennes (secteurs publique, privé ou libéral).

Fenêtre ouverte vers une prise en charge extérieure, elle s'inscrit dans une volonté de proximité et « d'aller vers » tant pour les personnes âgées que les aidants familiaux avec :

- La possibilité de déplacements à domicile pour les personnes à mobilité réduite
- La possibilité de déplacements à domicile pour les personnes en difficulté, réticentes ou en refus
- La possibilité d'être accueilli dans des permanences de proximité dans un lieu neutre et non stigmatisant.

Soutenu financièrement par la Conférence des Financeurs 75 et la Fondation de France sur 3 années, l'action a débuté en octobre 2022 avec le recrutement d'une psychologue à mi-temps. La montée en puissance a été rapide tant sur les échanges avec les différents partenaires (SSP, DAC, CTPA, CLSM...) que sur l'orientation de situations de détresse (9 personnes au 31 décembre 2022).

3-Actions de formation :

Le nombre en hausse des sollicitations réalisées en 2022 attente de la reconnaissance des compétences de SIS et la qualité des interventions réalisées.

Celles-ci se sont déroulées tout autant auprès :

- de nos partenaires historiques que sont la Direction des Solidarités via les Espaces Parisiens pour l'Insertion (EPI Flandre), que les Services Sociaux de Proximité (SSP 19).
- Que de commandes spécifiques par des acteurs des secteurs social, et sanitaire et social (Fondation Abbé Pierre, SNL Paris, Unis Cité, FAPIL, AIDAPHI)

Quelques données chiffrées.

8 sessions ont ainsi été organisées avec

76 stagiaires accueillis,

14 jours de formation au total,

Avec des profils variés : CESF, Educateur Spécialisé, Assistant de Service Social, Juriste, Conseiller en Insertion Professionnelle

Pour un montant de 16°000 € facturés (3°200 € en 2021)

III-Perspectives et axes de travail.

1-Des marchés RSA à renouveler et à conquérir:

Le marché RSA parisien conclu avec la Direction des Solidarités s'achèvera en décembre 2023 avec un renouvellement du marché public estimé en mars-avril 2023. Au regard de ses bons résultats dans l'accompagnement, de la qualité de nos relations avec les instances parisiennes, SIS souhaite se positionner une nouvelle fois en espérant poursuivre sa progression en termes de public accompagnés.

Un 2nd marché existe également dans le domaine du RSA avec l'appui technique pour des personnels accompagnants des bénéficiaires du RSA (SSP et EPI) rencontrant des difficultés d'ordre psychologique et/ou psychiatrique par des psychologues. Présents au côté des équipes, ces derniers renforcent la relation d'accompagnement auprès des usagers les plus fragiles sur le plan psychologique.

Ce marché devant s'achever aussi au 31 décembre 2023, SIS envisage de se positionner lors de son renouvellement en mars-avril 2023.

Dans le cadre du projet de renationalisation du RSA, le Conseil Départemental de Seine Saint Denis a lancé un Appel à Manifestation d'Intérêt pour l'accompagnement socioprofessionnel d'allocataires suivis en Circonscription de Service Social. Une réponse portée par SIS et AMLI – structure portant l'accompagnement social du bailleur social BATIGERE – a été retenue par le Département.

A l'instar du dispositif parisien, SIS proposera à compter d'avril 2023 un accompagnement psychologique pour lever les freins à l'insertion socioprofessionnelle, orienter l'utilisateur vers des soins appropriés et/ou une reconnaissance par la MDPH d'handicaps (AAH, RQTH, Carte mobilité inclusion, Emploi accompagné...) sur un territoire de 4 communes (Neuilly Plaisance, Neuilly sur Marne, Gagny et Noisy le Grand).

Sauf autre opportunité forte, SIS ne s'engagerait pas sur d'autres dispositifs ou réponses à de nouvelles activités. La volonté serait de stabiliser les activités existantes en renforçant les outils et les moyens pour maintenir voire accroître la qualité des services.

2- L'appropriation des nouveaux locaux :

Opportunité, les locaux disponibles au rez de chaussée du même immeuble sont en cours de réaménagement de manière moderne et conviviale. Il facilite une accessibilité pour les personnes à mobilité réduite et un environnement de travail de qualité pour les professionnels de SIS et les publics accueillis.

L'emménagement est programmé pour le mois de janvier 2023



Une Assemblée Générale a un caractère statutaire, mais permettez-moi d'ouvrir cette séance en souhaitant la bienvenue dans les nouveaux locaux de SIS aux adhérents de l'Association, aux administrateurs, aux salariés et aux partenaires. Nous avons souhaité une assemblée plus large mais le démarrage de la nouvelle journée d'action a freiné ou empêché la présence de nombreux acteurs de SIS.

Avant de présenter les principaux travaux de 2022 et de flécher les axes de travail de 2023 je voudrais, au préalable et au nom du C.A., remercier tous les collaborateurs qui par le sérieux de leur travail permettent à SIS d'être reconnu comme un acteur fiable de l'intervention sociale. Si je tiens à souligner leur engagement, c'est parce que je suis convaincu que SIS a la chance d'avoir des intervenants au(x) savoir(s) faire spécifiques (pointu !) et un Directeur qui a le souci de toujours s'interroger sur l'adéquation entre l'action, les besoins des bénéficiaires, et les consignes des commanditaires. Ce n'est pas toujours confortable... mais c'est le clef de la pérennité de l'association

A. BILAN 2022

Cette année 2022 se caractérise par

1. Un travail sur les statuts – ils viennent d'être approuvés par l'AGE de ce jour – outre des adaptations de forme (introduction de la visio-conférence, de l'agrément de SIS en 2022 en qualité d'Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale) les modifications essentielles portent sur 2 points
 - L'adaptation de l'objet de l'association,
 - Rendu nécessaire pour être en adéquation non seulement avec la réalité, mais également pour être en phase avec les objectifs de développement et de diversification de l'activité notamment en termes de formation et d'encadrement des personnels confrontés au public concerné par la santé mentale et les addictions

- l'ouverture du CA à des membres associés (personnes morales de droit privé ou public)
 - rendu nécessaire à la fois pour renforcer le CA, pour sortir de l'entre-soi, développer le partenariat inter-institutionnel et enrichir la réflexion collective.

Cette année 2022 a été marquée par :

2. L'évolution de l'activité tant sur le plan quantitatif qu'en termes de diversification. Cette évolution qui a nécessité le recrutement de nouveaux professionnels a conduit le Bureau à une réflexion sur la qualité de l'accueil des bénéficiaires et sur le cadre de travail des collaborateurs. Après celui de 2020, un nouveau déménagement a donc été décidé. Si ces nouveaux locaux ne sont pas parfaits ils permettent cependant une meilleure organisation.
 - *Je laisse au directeur le soin de présenter les activités nouvelles démarrées en 2022.*

Cette année 2022 se caractérise aussi par :

3. Une recherche pour mieux accompagner les collaborateurs dans leur statut professionnel et leur rémunération.
 - 2022 a été une année d'attente concernant les discussions sur le périmètre d'application les évolutions salariales dites « Ségur de la Santé ».
 - Engagé incontestablement dans le champ de la santé – auprès de publics spécifiques et identifiés – et réellement en « 1^{ère} ligne » - il est désolant que les salariés de SIS ne puissent bénéficier d'un tel dispositif.
 - Face à cette situation et à la crise du pouvoir d'achat, le Conseil d'Administration a recherché des solutions pour éviter un trop grand écart entre l'évolution salariale et la hausse des prix.
 - Dans ce cadre, nous avons acté une augmentation des salaires de 3 % en octobre, nous avons voté la prime de partage de la valeur pour un montant de 1 000 € / ETP en novembre qui en 2022 s'ajoutait à la prime versée en mars (800 € /ETP) , et porté le titre restaurant à 9 € (prise en charge 60%) ce qui a majoré la masse salariale de plus de 31 000 €

- Même si ces dispositions ont majoré la masse salariale globale de plus de 31 000 €, nous sommes conscients que cela ne permet pas un rattrapage total, mais, je réaffirme la volonté du Bureau d'avancer en termes de politique salariale – même si les rémunérations à SIS ne sont loin d'être ridicules en regard des CCN de 51 et 66.
- Mais n'oublions pas que le principal marché aura lieu en fin d'année ; son renouvellement et ses conditions seront un élément cadre de notre politique en la matière, car il est de notre responsabilité de respecter un équilibre financier minimum si l'on ne veut pas reproduire une période douloureuse qui avait amené SIS au redressement judiciaire.
- Outre ces évolutions le CA a eu le souci de renégocier les contrats de prévoyance pour harmonisation des garanties entre les catégories de personnels et renforcement des garanties en termes de prise en charge et de délai.
- En complément, la prestation-conseil RH avec « Finaxim » permet dans une démarche participative la mise à jour ou la création de fiches de missions

B. PERSPECTIVES 2023 (enjeux et objectifs)

1. L'enjeu numéro 1 est de tout mettre en œuvre pour que notre principal commanditaire nous renouvelle sa confiance dans un marché renouvelé avec, nous l'espérons, un tarif semaine qui soit en accord avec les évolutions du coût de la vie – voire parallèle avec les évolutions des salaires des travailleurs sociaux des collectivités.
2. Le deuxième enjeu est de poursuivre – voire d'accélérer – le renforcement du CA afin que SIS s'inscrive dans un plus large réseau de compétences... ou d'influence ! Bailleurs Sociaux... Chambre des métiers
3. Ce deuxième objectif doit permettre de développer l'axe formation. Tenter de passer dans ce domaine le montant des prestations réalisées de 16 000 € à 30 000 €
4. L'ensemble de ces projets doit permettre à SIS d'asseoir une nouvelle politique salariale sur le moyen terme

5. Pour accompagner ces évolutions SIS doit également mettre en œuvre des moyens complémentaires notamment en termes de communication pour compléter la communication orale (livret d'accueil...).

Voilà nos principaux objectifs... il nous reste collectivement à les faire coïncider avec les enjeux et la réalité économique des donneurs d'ordre. Une fois encore je crois que des administrateurs mobilisés des collaborateurs engagés permettront de poursuivre le développement de SIS dans la qualité de la prise en charge des bénéficiaires.