

Rapport d'activité

2019

IMPULSE TOIT



croix-rouge insertion

FONDÉ PAR LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE +

IMPULSE TOIT

Croix-Rouge insertion

▀ 929

personnes accompagnées
dont 70 % de bénéficiaires du RSA

▀ 103

salariés permanents

51 % SORTIES
DYNAMIQUES

5 M€
de chiffre d'affaire

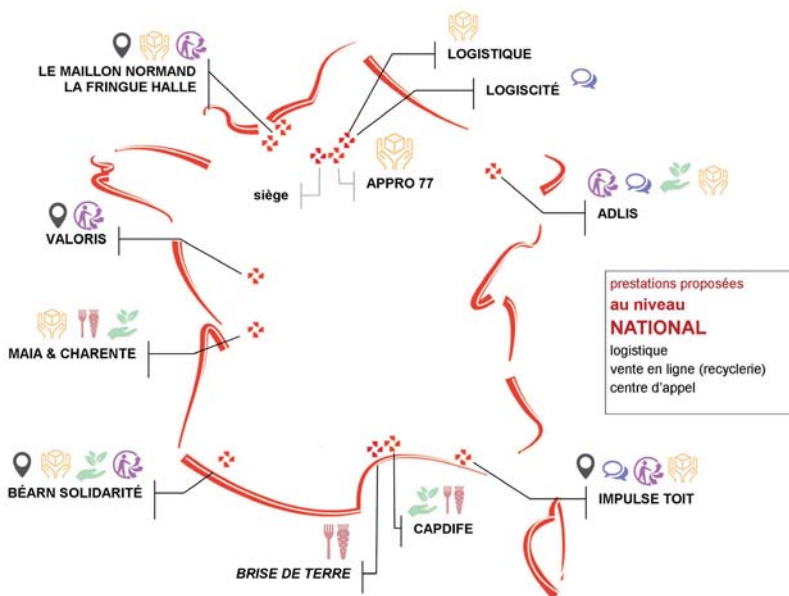
(vente de produits et services)

16 M€

de budget en 2019

17 M€

de budget prévu pour 2020



Impulse Toit 2019

▀ 1 directrice

Marianne PIACENTINO – Pilotage de l'établissement et de son intégration dans son environnement
marianne.piacentino@croix-rouge.fr

▀ 1 Coordinatrice administrative

Ourida MALEK – Dossiers de subventions et seconde la direction
ourida.malek@croix-rouge.fr

▀ 2 accompagnateurs socio-professionnels

Camille MATHIEU & Said ABDO – Référents des parcours d'insertion et du recrutement
camille.mathieu@croix-rouge.fr
said.abdo@croix-rouge.fr

▀ 1 assistante administrative

Fadela BOUSSOUF – Ressources humaines et recrutement des salariés en parcours
fadela.boussouf@croix-rouge.fr & impulsetoit@croix-rouge.fr

▀ 1 aide comptable

Thourya ALILI
compta.impulsetoit@croix-rouge.fr

▀ 4 encadrants techniques, managers et formateurs des salariés en parcours et superviseurs de production :

Adam HAMITRI – Ressourcerie & économie circulaire
adam.hamitri@croix-rouge.fr

Jean-Olivier ROPAGNOL –

Centre d'appel
jean-olivier.ropagnol@croix-rouge.fr

Farida KADI – Manutention / logistique
farida.kadi@croix-rouge.fr

Réda BELKACEMI – Petits travaux
reda.belkacemi@croix-rouge.fr

▀ 1 assistante technique en ressourceurie dédiée à la vente en ligne

Mahzia NOURI
Mahrzia.Nouri@croix-rouge.fr

82 salariés en insertion (60,6 ETP)

4 Ateliers et Chantiers d'Insertion :

- Ressourcerie
- Centre d'appel
- Manutention / logistique
- Petits travaux (12 métiers du second œuvre)

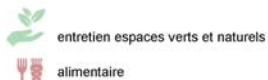
60 % SORTIES
DYNAMIQUES

38 % de sorties positives
et 22 % en sorties emploi

2 129 K€ de budget 2019

2 208 K€ de budget prévisionnel 2020

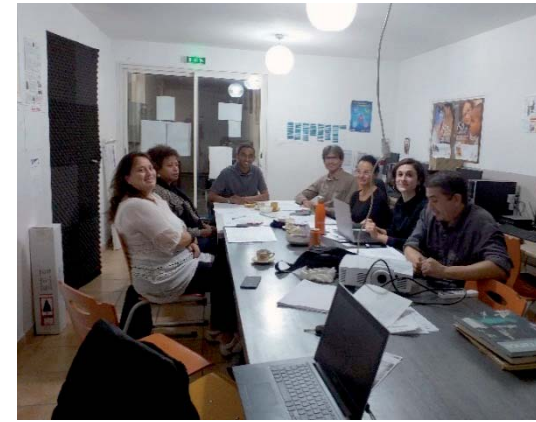
601 K€ de chiffre d'affaire 2019



boutique recyclerie

médiation, relation client et accueil du public

alimentaire



INSERTION / BILAN SOCIAL

32 % de femmes
68 % d'hommes

15 ATELIERS

ayant accueilli **144 PERSONNES**
comptabilisant au total **624 heures**
et diverses participations à des forums,
job dating...

210 SALARIÉS
ACCOMPAGNÉS

dont 58 % de BRSA

15 PMSMP

périodes de mise
en situation en
milieu professionnel

7 088 heures de **formations externes** pour les salariés en parcours
6 011 heures de **formation en interne** pour le certificat de qualification professionnelle (CQP) « Salarié polyvalent »
2 partenariats avec le Relais Amicaux Malakoff Médéric (RAMM) et la Fondation Orange pour des **ateliers sur les outils numériques et d'alphabétisation**. 2019 : un groupe de bénévoles viennent aussi compléter cette équipe.

INSERTION / BILAN SOCIAL

▀ FREINS A L'EMPLOI (PARFOIS CUMULÉS) :

19 % Savoir-être	64 % Longue période d'inactivité	32 % Mobilité
22 % Linguistique	40 % Logement	36 % Financier
55 % Manque d'expérience	18 % Familial	21 % Santé
77 % Manque de qualification		14 % Justice

43 % de freins socio-professionnels **résolus** en 2019.

▀ SYNTHÈSE SATISFACTION QUALITÉ :

Suite à leur passage sur le chantier, les salariés ont :

81 % repris **confiance** en eux
87 % créé des **liens sociaux**
74 % se sont sentis **revalorisés**

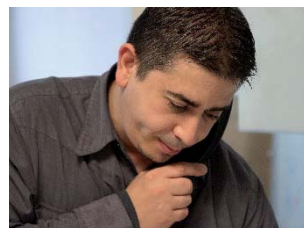
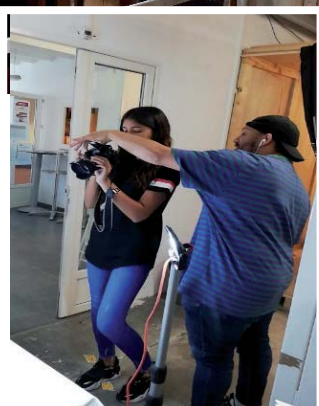
PORTRAIT : DALILA ET JEAN-MICHEL

Dalila et Jean-Michel, référents au sein des Ressources, ayant le sens du relationnel, des responsabilités et le goût pour la vente, ont décroché tous les deux un CDI au sein d'une grande enseigne du prêt à porter : Primark au centre commercial Grand Littoral de Marseille. Durant 1 an, en partenariat avec les accompagnateurs socio-professionnels, ils sont parvenus à mener un parcours exemplaire dont toute l'équipe est fière.

RESSOURCERIES & ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Les ressourceries œuvrent à la réduction des déchets en donnant une seconde vie aux objets collectés.

Mise en place de vente privée au profit des salariés de l'établissement.



Septembre 2019 : Adam HAMITRI devient encadrant technique de l'activité.

20 salariés en insertion : **4** postes supplémentaires (agents du réemploi) dont **40 %** de femmes

142 tonnes collectées soit **1 145** collectes réalisées dont **30%** réemployées et **66 %** revendues dans les **2 boutiques** soit : **90 %** des déchets collectés valorisés.
29 830 visiteurs (19 560 visiteurs en 2018)

CENTRE D'APPEL

Le centre d'appel valorise la relation client des acteurs de l'économie sociale et solidaire.

- Accueil et permanence téléphonique
- Prospection et enquêtes
- Prise de rendez-vous
- Back office et secrétariat



Soutien logistique et téléphonique pour les ressourceries et l'aide à l'installation (pré-diagnostic, devis, prise de rendez-vous...).

Un nouvel encadrant technique a rejoint l'équipe.

Jean-Olivier Ropagnol, superviseur expérimenté de la relation client à distance, a intégré la structure en octobre avec un défi de taille : repositionner le centre d'appels comme un acteur fiable de son secteur d'activité en plaçant la professionnalisation des conseillers et la qualité du service au cœur la stratégie opérationnelle.



26 salariés en insertion (téléacteurs) dont **71 %** de femmes

92,7% de réponse
4,8% d'abandon
2,5% de débordements

92 343 appels entrants (**91%** des appels de RDV des centres de santé d'Ile-de-France de la Croix-Rouge française)
17 838 appels sortants
+ de **500** appels / jour

MANUTENTION & LOGISTIQUE

AIDE À L'INSTALLATION

Objectif : apporter une aide logistique pour aider à s'installer dans un logement.

LAVEO

Un lavage auto éco-responsable réalisé sans eau, avec des produits biodégradables et respectueux de l'environnement.

À chaque lavage, **150 litres d'eau potable sont économisés**, sans aucun rejet dans la nature.

Intervention : 1 fois par mois sur les véhicules de la Caisse d'Allocations Familiales des Bouches du Rhône & Immo Poste.

GARDE-MEUBLES

28 lots stockés et manutentionnés (partenariat avec Adoma – L'insertion par le logement) pour permettre aux familles expulsables ou sans domicile de mettre à l'abri leurs meubles et effets personnels à un prix symbolique.



1 encadrante technique : Farida KADI

18 salariés en insertion (manutentionnaires / logisticiens / chauffeurs).

164 opérations réalisées auprès d'un public précaire et des associations du territoire

70 visites techniques.

64 débarras dont **2** de grandes envergures
Prise en charge des collectes pour les ressourceries

PETITS TRAVAUX

Travaux de rénovation : peinture, pose de placo, carrelage...

24 chantiers du second œuvre (dont 6 clients fidèles d'année en année) réalisés en partenariat avec :

- ▀ SAVS La Bessonnere
- ▀ La Maison d'Enfants
- ▀ Les Restos du Cœur
- ▀ ANEF
- ▀ PLIE Emergence
- ▀ Croix-Rouge française
- ▀ ...



Depuis septembre 2019, suite au départ en retraite de Francis LECA, Réda BELKACEMI est encadrant technique de l'activité.



18 salariés en insertion (agents d'entretien du bâtiment)

24 chantiers

PARTENAIRES / CLIENTS

Direccte
 Conseil Départemental des Bouches du Rhône
 Politique de la Ville – Métropole
 Région Sud – Provence-Alpes-Côte d'Azur
 13 Habitat
 Fondation Orange
 Maisons du Monde
 Croix-Rouge française

Opération « lien social » à destination des habitants de Campagne Lévêque financée par 13 Habitat et la Politique de la Ville de la Ville de Marseille « **tous en fêtes** ».



TÉMOIGNAGE

• LB (cliente vente en ligne)

« Je voulais juste vous dire un grand MERCI pour l'envoi de ma commande ! Petite mention spéciale à l'équipe de Marseille : votre petit mot m'a fait chaud au cœur et mes enfants ont été ravis pour les friandises ! À bientôt »



LES PERSPECTIVES 2020

2020 a le projet d'être une année de changement de locaux pour améliorer la qualité de travail des équipes et l'accueil des salariés.

Les principaux axes stratégiques viseront à :

- ▶ **Maintenir** les partenariats pour dynamiser les projets dans une logique d'innovation sociale.
- ▶ **Concilier** la prise en compte des besoins croissants des publics en insertion et l'amélioration du nombre de sorties en emploi.
- ▶ **Consolider** le modèle économique et professionnaliser les parcours en dynamisant les activités supports :
 - développer **l'activité logistique** en lien avec la filière stratégique nationale,
 - rénover la **ressourcerie du Cours Julien** avec le support de l'équipe Petits travaux de l'établissement.
 - professionnaliser et monter en compétences les équipes du **centre d'appel** avec une entreprise du secteur de la relation clientèle du groupe ETIC.
 - poursuivre le développement des activités en lien avec **l'économie circulaire et de réduction des déchets**, également en lien avec la filière stratégique nationale, en intensifiant le tri (textile, plastique, bois, fer...) et donnant une seconde vie aux divers mobiliers réceptionnés.





croix-rouge insertion
FONDÉ PAR LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE +

IMPULSE TOIT

63, bd Balthazar Blanc
13015 Marseille
Tél. : 04 91 05 99 88
Fax : 04 91 08 50 72

www.croix-rouge.fr



CERTIFIÉ **CEDRE - ISO 9001**

