

# 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

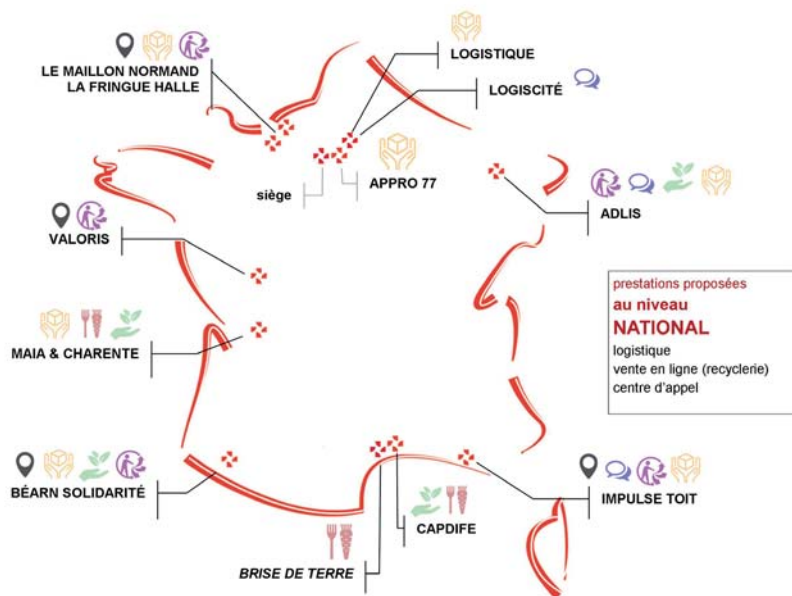
**51 %** SORTIES  
DYNAMIQUES

**5 M€**  
de chiffre d'affaires

(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 ressource 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)

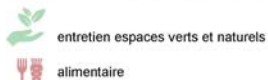
**60 %** SORTIES  
DYNAMIQUES

38 % de sorties positives  
et 22 % en sorties emploi

**2 129 K€** de budget 2019

**2 208 K€** de budget prévisionnel 2020

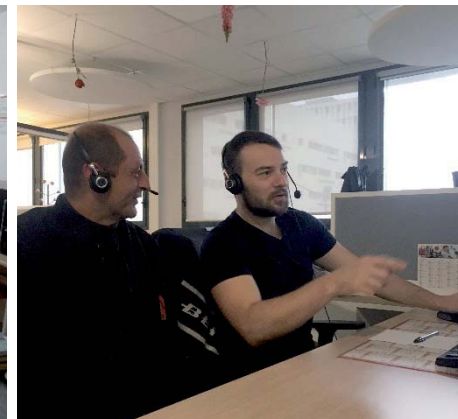
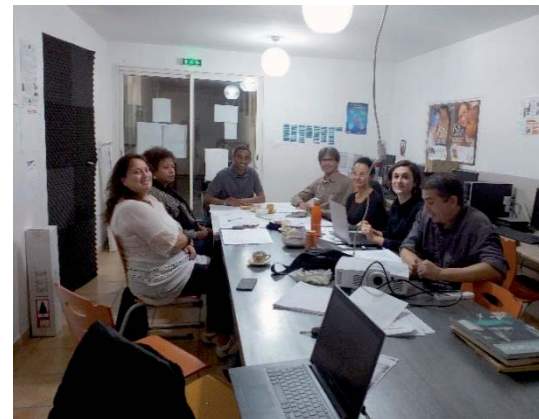
**601 K€** de chiffre d'affaires 2019



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) :

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

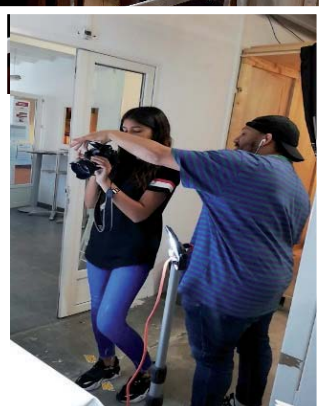
## PORTRAIT : DALILA ET JEAN-MICHEL

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](http://www.croix-rouge.fr)



CERTIFIÉ **CEDRE - ISO 9001**

