



BILAN DES ACTIVITES 2011

DEFI CHANTIERS D'INSERTION « FACIL'A FER »

D.E.F.I ASSOCIATION INTERMEDIAIRE / ATELIER CHANTIERS D'INSERTION

15 rue Aristide Briand 59280 ARMENTIERES
Tél : 03 20 77 28 22 - Fax 03 20 48 28 41 - asso.defi59@wanadoo.fr

SOMMAIRE

I – INTRODUCTION - CONTEXTE

II - PROFIL DES SALARIEES

- 1) Origine du public
- 2) Répartition par niveau de qualification
- 3) Répartition par tranche d'âge
- 4) Répartition par rapport à la durée d'inscription au Pôle Emploi
- 5) Situation familiale

III - LES ACTIONS PROPOSEES

- * L'accompagnement social
- * L'accompagnement professionnel
- * La formation
- * La problématique « Mobilité »

IV - PARTENARIAT ET MESURES MOBILISEES

- * Orientation vers les partenaires sociaux
- * Orientation vers les partenaires de la formation professionnelle
- * Orientation vers les partenaires institutionnels

V - LES MODALITES DE SUIVI AVEC LES PARTENAIRES

VI - LES CLIENTS MOBILISES

Les actions
Provenance des clients

VII- LES PERSPECTIVES 2012

Economique
Salariées

I – INTRODUCTION - CONTEXTE

Le Chantier d'Insertion dans le repassage se poursuit depuis le 19 juillet 2010. Il est situé dans les locaux de l'association DEFI à Armentières dans l'attente du déménagement.

L'encadrant technique a dirigé six salariées jusqu'au le 15 septembre 2011 où une septième personne a intégré l'équipe. Deux d'entre elles sont allocataires du RSA en CER.

En dehors de la production, un accompagnement individualisé et renforcé a été mis en place avec les personnes afin de construire leur parcours d'insertion sociale et/ou professionnelle en lien avec les partenaires.

II - PROFIL DES SALARIEES

1) Origine du public

Les 7 personnes ont été orientées suite à une offre d'emploi déposée au Pôle Emploi et/ou auprès des partenaires (CCAS et Secours Populaire). Ce sont des femmes allocataires RSA activité (PPAE) ou social (CER) qui ont eu un agrément IAE et qui habitent principalement sur le canton d'Armentières sauf une domiciliée à Prêmesques.

A noter qu'il est encore difficile de mobiliser le public masculin sur ce type d'activité.

2) Répartition par niveau de qualification

VI	5 dont 1 CER, 1 PPAE
V	2 dont 1 CER, 1 PPAE

En 2011, 71 % des salariées du chantier n'avaient aucune qualification. Seules 29% avaient un niveau V tel que : CAP habillement et CAP entretien des locaux

3) Répartition par tranche d'âge

L'âge des salariées se répertorie ainsi :

25 à 34 ans	3 dont 2 CER, 1 PPAE
35 à 44 ans	3 dont 1 PPAE
45 à 54 ans	1
TOTAL	7

4) Répartition par rapport à la durée d'inscription au Pôle Emploi

Sur les 7 salariées, une n'est pas inscrite au Pôle Emploi et les six autres ont plus de 24 mois de chômage.

Non inscrit	1 CER
Plus de 2 ans de chômage	6 dont 1 CER, 2 PPAE
TOTAL	7

5) Situation familiale

La situation familiale de chacune des salariées se répartit comme telle :

Seule Sans Enfant (S.S.E)	1 dont 1 CER
Seule Avec Enfant (S.A.E)	4 dont 1 CER, 1 PPAE
Couple Avec Enfant (C.A.E.)	2 dont 1 PPAE
TOTAL	7

III - LES ACTIONS PROPOSEES

Rappel des objectifs du chantier :

Il vise à :

- Proposer une activité de repassage
- Augmenter les compétences des salariés à travers une mise en situation
- Améliorer l'image de soi
- Restaurer un rythme de vie en travaillant sur : la ponctualité, l'assiduité, la motivation, l'organisation dans la tâche à accomplir et éventuellement de repérer certains freins comme la présentation, le comportement et la santé.
- Evaluer le savoir-faire mais également le savoir-être

*** L'accompagnement social**

L'identification des problématiques s'est réalisée lors d'entretiens individuels avec l'encadrant. En fonction des besoins un accompagnement dans la démarche a été réalisé. Pour régler certains problèmes sociaux, une orientation vers des partenaires plus habilités à les résoudre a été proposée chaque fois que c'était nécessaire.

Les 7 personnes accompagnées, ont rencontré des problématiques sociales. Une même personne peut rencontrer une ou plusieurs difficultés.

Elles sont réparties comme suit :

Logement précaire ou absent	2 salariées
Santé	3 salariées : 1 CER
Ressources	7 salariées : 2 CER, 2 PPAAE
Problèmes familiaux ou éducatifs	3 salariées : 1 CER, 1 PPAAE
Comportement	5 salariées : 1 CER, 1 PPAAE
Estime de soi	7 salariées : 2 CER, 2 PPAAE

Des rencontres avec des partenaires se sont effectuées également en collectifs dans le but de mettre en relation les salariées avec des professionnels.

Dans les temps en collectif nous avons proposé des rencontres à thèmes avec des professionnels externes tels que :

- CPAM/CARSAT pour le bilan Pasteur (16/12/2011)
- REGARD NEUF pour l'estime de soi (29/09/11/)
- Ecole des consommateurs pour l'équilibre alimentaire (1^{ère} rencontre entre professionnels le 29/11/11) pour une action qui aura lieu en juin 2012

L'association OSLO-COLOLO a décliné d'intervenir en collectif, préférant donner une réponse individualisée pour les problèmes de logement. Il en est de même pour l'AFEJI qui travaille sur la mobilité.

* L'accompagnement professionnel

La construction des parcours professionnels s'est réalisée lors des entretiens individuels. L'identification des besoins a été formalisée et contractualisée lors des entretiens réguliers et mensuels.

Chaque salariée a bénéficié d'un accompagnement individuel dans lequel les actions suivantes ont été proposées en fonction de chaque situation personnelle :

Appui à l'élaboration du projet professionnel	2 : 1 CER, 1 PPAAE
Suivi de la mise en place du projet professionnel	2 : 1 CER, 1 PPAAE
Accompagnement dans la mise au travail	7 : 2 CER, 2 PPAAE
Evaluation des compétences et capacités professionnelles	7 : 2 CER, 2 PPAAE
Aide à la mobilité (carte TER, permis)	7 : 2 CER, 2 PPAAE
Accueil, écoute et orientation	7 : 2 CER, 2 PPAAE
Nombre de bénéficiaires	7 : 2 CER, 2 PPAAE
Nombre d'actions	39

Le projet professionnel a été abordé progressivement en fonction de l'évolution et le traitement des problématiques périphériques.

Des entretiens mensuels ont été réalisés pour évaluer le savoir faire et le savoir être par le biais d'une grille d'auto-évaluation. A la fin de chaque entretien, nous avons fixé de nouveaux objectifs à atteindre pour le mois suivant. Ceux-ci ont été contractualisés.

*** La formation**

L'élaboration du plan de formation s'est faite en relation avec la salariée en fonction de son niveau et de ses besoins :

- Identification de l'action de formation
- Accompagnement et mise en œuvre de la formation en lien avec le Pôle Emploi
- Mise en place des formations

Parmi les 7 salariées, quatre ont été orientées vers le dispositif des compétences clés via ROSACE. Deux ont commencé une remise à niveau en mathématiques et en français avec ID Formation à Hazebrouck et deux autres avec le Centre de Vauban à Lille.

Compte tenu du profil des salariées en cours de parcours, la préparation à la sortie ne pourra se faire qu'après un parcours de 18 mois minimum au sein de la structure d'insertion.

*** La problématique « Mobilité »**

Parmi les 7 personnes, deux d'entre elles ont commencé le code.

Nous mettons en place des déplacements en binôme pour rassurer celles qui ont des craintes et qui doutent de leurs capacités.

Nous avons également transmis des informations sur les aides aux transports : carte TER pour les 7 salariées, photocopie du plan de la ville et détermination d'un point de rendez-vous pour partir ensemble.

Des demandes de prise en charge des frais de transport et de repas ont été effectuées pour les personnes allocataires du RSA qui sont actuellement en formation.

IV - PARTENARIAT ET MESURES MOBILISEES

*** Orientation vers les partenaires sociaux :**

- CPAM/CARSAT pour la sensibilisation au bilan de santé avec l'Institut Pasteur
- CMP pour l'évaluation du coefficient intellectuel et reconnaissance TH
- Centre social des quatre saisons pour l'image de soi (Regard neuf)

- AFEJI pour la mobilité. L'association ne faisant plus de rencontre collective, la mobilité est travaillée comme décrit ci-dessus
- Ecole des consommateurs pour l'équilibre alimentaire
- UTPAS pour des difficultés dans la gestion du budget
- CAAL pour des problèmes de logement
- Club de Prévention et l'Association Antidote pour des difficultés rencontrées dans l'éducation des enfants
- CCAS pour des aides financières
- CAF pour une demande de prêt pour l'achat d'un appareil électro-ménager
- PACT METROPOLE pour un plan d'apurement

*** Orientation vers les partenaires de la formation professionnelle :**

ID Formation Hazebrouck et la FCI-Vauban Lille ont été interpellés pour les compétences clés via Rosace.

*** Orientation vers les partenaires institutionnels :**

Le Pôle Emploi a été contacté pour les prescriptions en formation, des demandes de prise en charge du permis B et des dédommagements de frais de transport et de repas.

V - LES MODALITES DE SUIVI AVEC LES PARTENAIRES

Les modalités de suivi se sont déroulées avec les partenaires concernés sous la forme de comités de suivi et la mise en place d'évaluations pour les salariées.

Nous avons mis en place des comités de suivi avec le Pôle Emploi pour réaliser les bilans individuels des salariées et préparer les suites de parcours. Ces rencontres ont eu lieu tous les trois mois.

Des notes de situations sont systématiquement transmises pour faire les demandes de renouvellement.

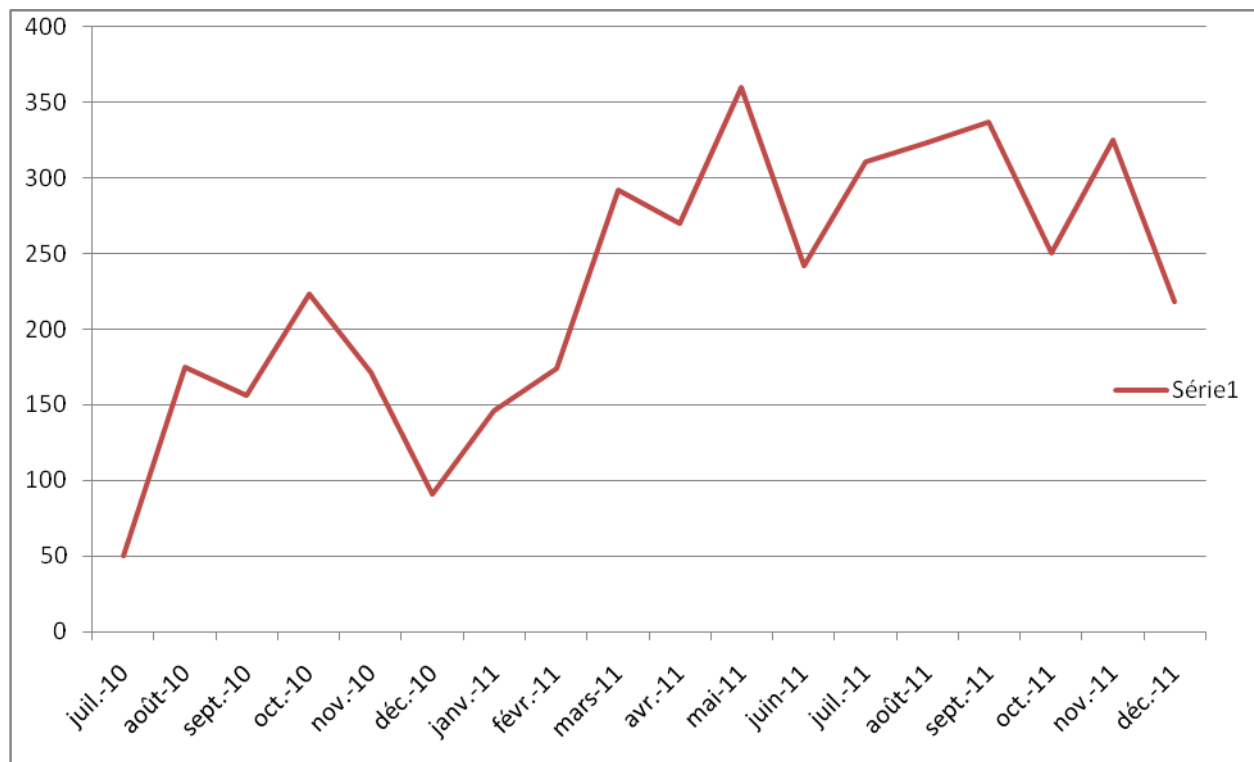
Pour les deux salariées en RSA/CER, les situations ont été abordées lors des comités de suivi avec le CCAS d'Armentières et le Secours Populaire les 14/04/11, 30/06/11 et le 06/10/2011.

VI - LES CLIENTS MOBILISES

Du 01 janvier au 31 décembre 2011, **3 248.38** kilos de linge ont été repassés par les 7 salariées.

L'évolution de l'activité a été progressive :

MOIS	NB Kilos
Janvier 2011	146.25
Février 2011	173.76
Mars 2011	292
Avril 2011	270.25
Mai 2011	359.85
Juin 2011	241.95
Juillet 2011	310.65
Août 2011	323.40
Septembre 2011	336.55
Octobre 2011	250.34
Novembre 2011	325.30
Décembre 2011	218.08



Durant les deux premiers mois de l'année, l'activité s'est maintenue au niveau de l'année précédente, soit environ 150 kilos par mois Celle-ci a fortement augmenté à partir de mars 2011 (moyenne de 293 kilos par mois sur les 10 mois suivants).

En effet, après avoir volontairement adopté une période d'observation nécessaire au lancement du projet, période qui nous a permis en quelque sorte de nous « rôder », nous avons décidé en début d'année 2011, de lancer diverses actions de prospections et de développement .

Les effets se sont fait sentir dès mars 2011.

Les actions :

- Communication auprès des partenaires institutionnels de l'association DEFI : rencontre des responsables des collectivités et associations travaillant en collaboration avec l'Association afin de sensibiliser leurs salariés. (Antidote, CCAS, Pôle emploi, Mission Locale...)
- Sensibilisation des clients de l'Association DEFI : les informer par courrier, téléphone ou mail de la création de ce nouveau service
- Mobilisation des membres de DEFI (salariés et membres du C.A).
- Prospection auprès des comités d'entreprises et professionnels : Rencontres des responsables des C.E de plusieurs entreprises du canton d'Armentières afin de réfléchir à un partenariat. (RAMERY, CARREFOUR, CHA, EPSM, MAIRIES, BECK CREPEL, DELACRE...)

Prospection et sensibilisation des professionnels (restauration, hôtellerie, profession libérale...) via un contact direct ou téléphonique.

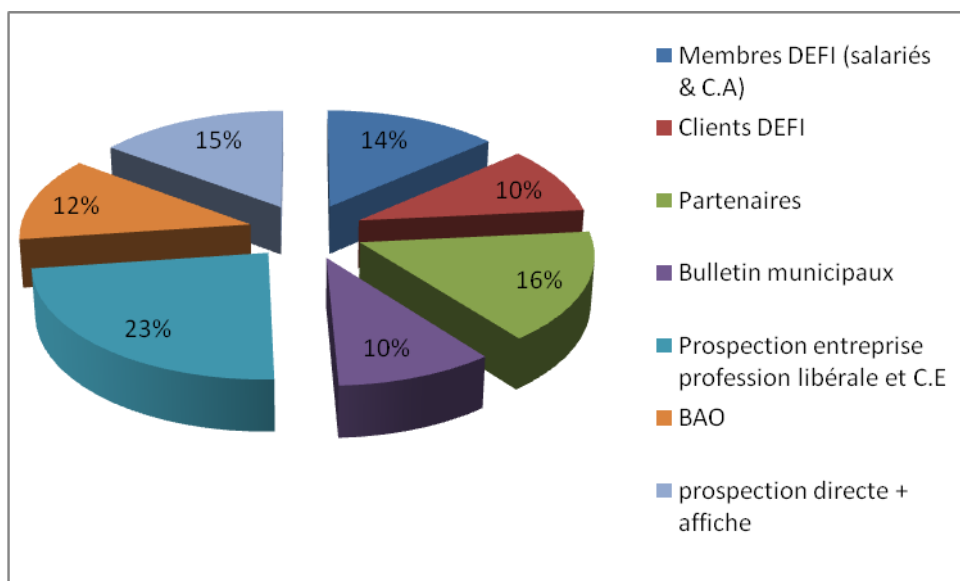
- Partenariats avec les services de communication de 3 communes du canton d'Armentières (HOUPLINES, LA CHAPELLE et ARMENTIERES) pour sensibiliser les habitants via une parution dans le bulletin municipal.
- Prospection directe auprès des particuliers :
Création d'un support de communication, ciblage des quartiers porteurs et diffusion du document.
Affichage dans les lieux stratégiques (crèche, halte garderie, association sportive, salle d'attente...)

Au 31 décembre 2011, le chantier d'insertion totalisait 81 clients issus de ces différents modes de communication et du bouche à oreille. Parmi ces 81 clients, 27 sont des clients réguliers (au moins un dépôt de linge par mois).

Provenance des clients :

Membres DEFI (salariés & C.A)	11
Clients DEFI	8
Partenaires	13
Bulletins municipaux	8
Prospection entreprise profession libérale et C.E	19
BAO *	10
Prospection directe + affiche	12

* Bouche à Oreille



Afin d'améliorer notre prestation, chaque client a été sondé sur la qualité du service rendu, une enquête de satisfaction est en cours de réalisation.

VII - LES PERSPECTIVES 2012

Economique :

- Communiquer sur le nouveau site internet de l'association afin d'augmenter le nombre de clients.

- Distribuer l'enquête de satisfaction à l'ensemble des clients utilisateurs du service afin de développer le bouche à oreille et améliorer notre prestation.

- Fidéliser et développer la clientèle pour notre chantier d'insertion dans le repassage au kilo afin de pérenniser le chantier. Nous souhaitons atteindre une centaine de clients au 31/12/2012.

- Diversifier notre offre de service en renforçant et en développant notre partenariat avec des comités d'entreprise.

- Renforcer le partenariat avec les services de communication de la ville d'Armentières et des communes environnantes (La Chapelle, Houplines et Nieppe) pour qu'ils fassent la publicité dans leur bulletin municipal.

- Changer de locaux afin de pouvoir accueillir 3 autres salarié(e)s supplémentaires, d'ailleurs le déménagement est prévu le premier trimestre 2012. Ce qui nous permettra d'atteindre le quota de 10 salariés autorisé et de pouvoir également se rapprocher d'un équilibre financier.

Salariés :

- Proposer des remises à niveau aux salariées qui ont un très faible niveau. A travers cette action, nous poursuivrons le travail sur la mobilité.

- Mettre l'accent sur la préparation à la sortie pour les quatre premières salariées qui ont intégré le chantier en 2010. Nous envisageons pour 2012 une entrée en formation qualifiante, deux reprises d'emploi dans les métiers du service à la personne. Quant à la dernière, nous avons préconisé une entrée en formation qualifiante qui ne pourra se réaliser qu'à l'issue d'un changement radical de son comportement.

- Poursuivre la mise en place des collectifs avec les partenaires sociaux en 2012. Ces actions font partie des étapes proposées dans un parcours professionnel pour toutes les personnes qui intègrent un chantier d'insertion.