



**croix-rouge** insertion

FONDÉ PAR LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE +

IMPULSE TOIT

# Rapport d'activité 2023



# CROIX-ROUGE INSERTION

Fondé par la Croix-Rouge française en 2011, Croix-Rouge insertion a pour mission d'accompagner les personnes rencontrant des difficultés d'insertion professionnelle vers l'emploi et l'autonomie. En bénéficiant d'un contrat à durée déterminée d'insertion (CDDI) au sein de l'association, le salarié en transition peut ainsi reprendre contact avec le monde de l'entreprise, travailler en équipe, définir avec son conseiller en insertion professionnelle (CIP) ses objectifs et obtenir les formations et périodes de mise en situation professionnelle (PMSMP) lui permettant de pouvoir les atteindre.

Les 14 établissements de Croix-Rouge insertion dont une filiale sont des acteurs économiques à part entière. Leurs activités répondent aux besoins de leurs territoires et s'inscrivent dans une économie durable et inclusive.

**14**

établissements  
dont 1 filiale multi-  
établissements

**1187**

personnes accompagnées,  
dont plus de 53% bénéficiaires  
du RSA

**59%**

de sorties  
dynamiques

**26M€**

de budget prévu  
pour 2024

## Nos domaines d'action

### Alimentation durable et solidaire

Production maraîchère locale  
Circuits courts  
Alimentation solidaire  
Aide alimentaire



### Economie circulaire et environnement

Réemploi & recycleries  
Collecte sélective et valorisation  
Lavage de contenants alimentaires  
Entretien des espaces verts et naturels



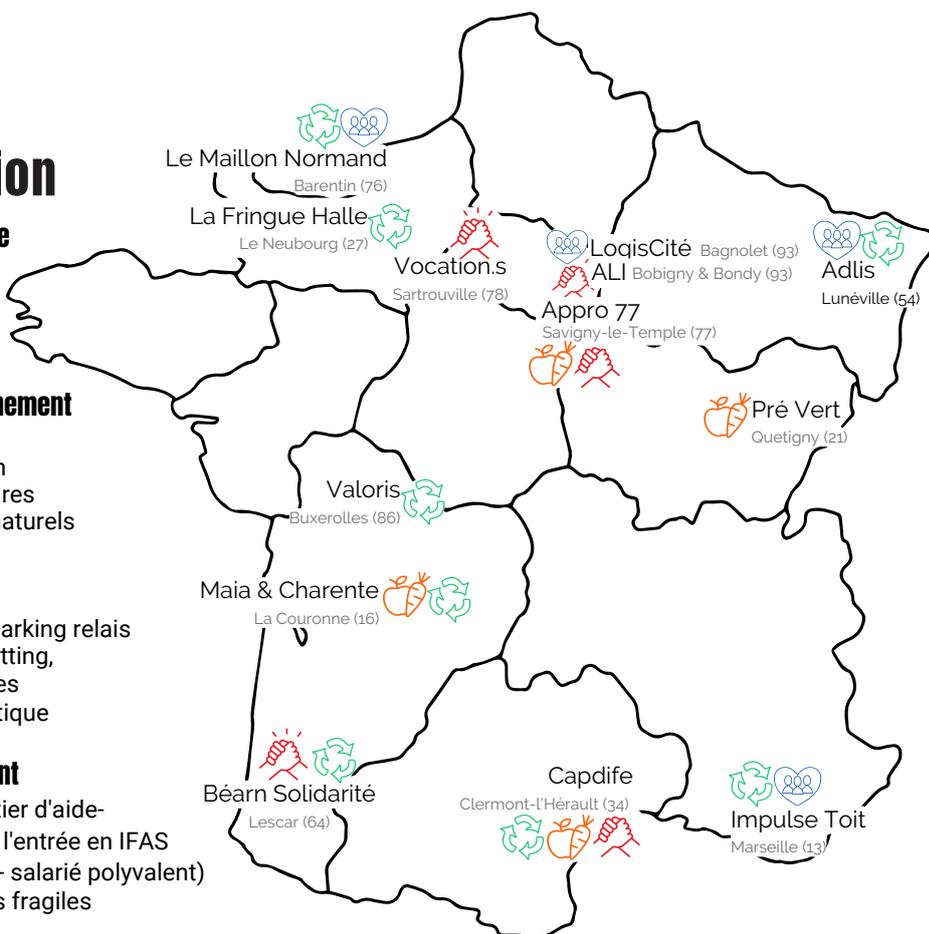
### Services au public

Accueil téléphonique  
Accueil, visites monuments et parking relais  
Logistique : déménagements, kitting,  
gestion de commandes groupées  
Lutte contre la précarité énergétique



### Programmes d'accompagnement

Formation préqualifiante au métier d'aide-  
soignant et accompagnement à l'entrée en IFAS  
Prestations de Formation (CQP - salarié polyvalent)  
Accompagnement de personnes fragiles



# IMPULSE TOIT

Implanté dans les quartiers Nord et le centre-ville de Marseille, Impulse Toit a été créé en 1998 dans le but d'apporter des solutions aux besoins des familles en difficulté. En 2011, la Croix-Rouge française a créé Croix-Rouge Insertion, et en 2013, est née Croix-Rouge Insertion Impulse Toit, regroupant quatre ateliers chantier d'insertion.

La mission de l'organisation est de faire du développement de l'emploi dans les territoires un axe majeur de la lutte contre la précarité. Cette vision s'aligne avec celle de la Croix-Rouge française, qui vise à relever sans condition les personnes en situation de vulnérabilité et à construire avec elles leur résilience. Les activités de support comprennent un centre d'appels, une ressourcerie, deux boutiques de seconde main, du transport, de la logistique, et la lutte contre la précarité énergétique.

## L'ÉQUIPE

**Marianne PIACENTINO - Directrice**

marianne.piacentino@croix-rouge.fr

**Nassim BENMEDDOUR - Responsable logistique**

nassim.benmeddour@croix-rouge.fr

**3 Conseillers d'insertion professionnelles :**

**Christine GRANGIER** christine.grangier@croix-rouge.fr

**Ahmed ABDEREMANE** ahmed.abderemane@croix-rouge.fr

**Patricia GREGOIRE** patricia.gregoire@croix-rouge.fr

**5 Encadrants techniques d'insertion en fin 2023 :**

**Farida KADI - ACI Ressourcerie gestion de flux**

farida.kadi@croix-rouge.fr

**Myriam MARCOTTE - ACI centre de relation clientèle**

myriam.marcotte@croix-rouge.fr

**Housnat Hamada - ACI centre de relation clientèle**

housnat.hamada@croix-rouge.fr

**Abdelhakim ZEMAN - ACI ressourcerie vente Saint Louis**

abdelhakim.zemam@croix-rouge.fr

**Jean Pierre APACK - ACI logistique et manutention**

jeanpierre.apack@croix-rouge.fr

**Antoine BUTTICKER EI Précarité énergétique**

antoine.butticker@croix-rouge.fr

**Le pole administratif**

**Daouda DIENG - RAF**

daouda.dieng@croix-rouge.fr

**Fadela BOUSSOUF - Assistante administrative**

fadela.boussouf@croix-rouge.fr

## IMPULSE TOIT EN CHIFFRES



225 salariés en insertion professionnelle accompagnés en 2023, Soit 70 ETP en ACI & 7 ETP en EI

51 % de sorties dynamiques



1 800 m<sup>2</sup> de locaux, 2 boutiques et un centre d'appels sur Marseille

3 250 K€ de budget pour 2024  
1 183 K€ de recettes en 2023  
Vif13 et Impulse Toit



510 tonnes récoltées

# L'accompagnement vers l'emploi

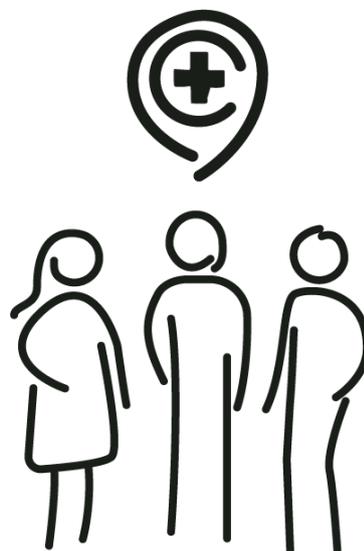
## PUBLIC ACCOMPAGNÉ

**225** personnes accueillies en CDDI

**50%** bénéficiaires du RSA

**40%** de femmes

**45%** de salariés résidant en QPV



## LEVÉE DES FREINS À L'EMPLOI

**225** salariés accompagnés dans leurs démarches d'accès aux droits (santé, logement, difficultés financières, ...)

**187** salariés ayant participé à des ateliers d'accompagnement et **11** salariés ayant eu un logement et **4** permis B

## ACTIONS DE FORMATION ET PMSMP\*

**126 251 heures** de formation en interne et externe en 2023

**225** salariés ayant participé à la formation Acquérir de nouvelles compétences sur un parcours moyen de 11.7 mois

**34** Périodes de mise en situation en milieu professionnelle (PMSMP)

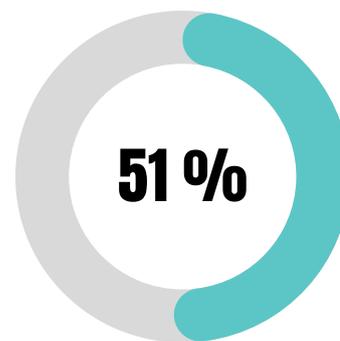
## LES SORTIES 2023

**16 %** sorties en emploi durable

**4 %** sorties en emploi de transition

**31 %** sorties positives

**49 %** autres sorties



**taux de sorties dynamiques en 2023**

\*Périodes de Mise en Situation en Milieu Professionnel

# Archan, chauffeur manutentionnaire

Archan Bayat, âgé de vingt-sept ans, est arrivé au sein de l'établissement Croix-Rouge Impulse Toit en tant que manutentionnaire en 2021. Dès le début, il s'est intégré à l'équipe CRI et s'est montré impliqué, dynamique et volontaire, ce qui lui a valu l'appréciation de ses collègues et de sa hiérarchie.

Rapidement, il est devenu **référent sur l'activité de lavage écologique** pour le client Lavéo et a contribué à former les nouveaux salariés sur cette activité. En quelques mois, il est devenu un élément fédérateur sur toutes les activités de l'ACI, en se formant aux techniques de déménagement aux côtés de l'encadrant technique.

Pendant son parcours, il a obtenu le CACES R489, le permis de conduire et la formation SST, lui permettant de se perfectionner dans les métiers de la logistique en entrepôt, ainsi que dans la relation client pour les livraisons de meubles chez les particuliers. En octobre 2022, il a commencé à travailler à temps plein (35h) chez VIF Transport et Logistique, entreprise d'insertion.

Sur le plan personnel, il a entrepris des démarches pour changer d'appartement avec l'aide de son accompagnatrice socio-professionnelle. Il est également très actif dans sa recherche d'emploi, participant régulièrement aux ateliers proposés par la Croix-Rouge et à des job datings dans le secteur de la logistique et du transport. Enfin, participer régulièrement à ces événements lui permet de se tenir informé des dernières offres d'emploi et des opportunités dans sa région. Cela lui permet de rester actif dans sa recherche d'emploi et d'augmenter ses chances de trouver une mission qui lui convient.



En janvier 2024, il a saisi l'opportunité de postuler chez Impulse Toit en tant qu'assistant technique logistique. Grâce à sa persévérance, son implication et son professionnalisme, il a obtenu le poste d'assistant technique. Il pourra désormais collaborer et soutenir l'encadrant technique sur les missions de logistique et l'accompagnement des salariés en parcours.



Félicitations à Archan pour avoir saisi cette opportunité. Sa persévérance, son implication et son professionnalisme ont été récompensés. Cette nouvelle mission lui offre de belles perspectives de réussite. Toute l'équipe de Croix-Rouge Insertion lui souhaite bonne chance dans cette nouvelle aventure et est persuadée qu'il réussira brillamment dans ses nouvelles responsabilités.

# Les recycleries



## Produits et services proposés

- **Collecte auprès de particuliers** (à domicile et organisation des apports volontaires), d'entreprises et de partenaires.
- **Traitement des flux** (pesage, enregistrement traçabilité).
- **Tri, remise en état** : petite réparation de meubles, test des appareils électroménagers.
- **Préparation au recyclage** : orientation vers les éco-organismes partenaires tels que Ecomaison, Valdelia, Ecologic.
- **Vente dans les deux boutiques** (Cours Julien et Avenue St-Louis) et sur les sites de vente en ligne [www.atelierscroixrouge.com](http://www.atelierscroixrouge.com) et Label Emmaüs.

## L'équipe et les moyens de production

- **26** salariés en parcours d'insertion, **3 encadrants** techniques , **2 en vente** en boutique et 1 en gestion des flux, **1 camion** 20m<sup>3</sup> et **3 véhicules utilitaires** 8/10m<sup>3</sup>, **1 450 m<sup>2</sup>** d'espace de stockage/vente/tri/réparation, upcycling, e-commerce (label Emmaüs) et **2 corners** "Le Petit Magasin" en partenariat avec Kiabi, spécialisés dans la vente de textile de seconde main.

## Réalisations 2023

- **510** tonnes collectées.
- **363** tonnes réemployées, D3E, Benne ECO-Maison.
- **35 670** Visiteurs sur les 2 boutiques.





# Le centre de relation client



## Produits et services proposés

- **Accueil et permanence téléphonique** : réception d'appels pour des clients externes et standard téléphonique d'Impulse Toit.
- Plateforme de l'inclusion.
- CRF Bénévoles, & logistiques.
- **Enquête de satisfaction, back office, & secrétariat.**

### L'équipe et les moyens de production

- **44 salariés** en transition professionnelle.
- **1 encadrant** technique : superviseur, **1 assistante** technique.
- **1 conseiller** en insertion professionnelle.

### Réalisations 2023

En prévision des **Jeux Olympiques de 2024**, il y aura un renforcement de l'équipe de personnel en transition pour soutenir les campagnes des bénévoles de la Croix-Rouge française. Ils traiteront un total de **51 228 appels**, avec un niveau de service de qualité atteignant 86 %, toutes campagnes confondues.





# Vif! transport et logistique



## Produits et services proposés

- **Aide à l'installation** : déménagements solidaires.
- **Manutention**, stockage et préparation de commandes.
- **Transport** & livraison dernier km.
- **Lavéo lavage** de véhicules à sec.

### L'équipe et les moyens de production

- 27 salariés en parcours d'insertion, un encadrant technique, un assistant technique, un responsable logistique.
- 2 camions de 20 m<sup>3</sup> et 3 véhicules utilitaires ainsi que 2 véhicules légers.
- 700 m<sup>2</sup> de stockage et de préparation de commandes, un quai de déchargement, une banderoleuse.

### Réalisations 2023

- 115 aides à l'installation.
- 283 livraisons clientèle.
- 97 débarras.
- 15 000 prestations de kitting
- 5 000 Livraisons en Provence-Alpes-Côte d'Azur.
- 150 nettoyages à sec de véhicule pour la CAF 13, Fraikin....





Portes blindées  
**TORDJMAN**

 **vif!**

croix-rouge insertion  
FONDEE PAR LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE  
IMPULSE TOIT

art & logistique

IDEES CROIX-ROUGE INSERTION

CHAL  
Tél 0

# Les faits marquants en 2023



## Atelier Finances et Pédagogiques

Chaque mois, nous mettons en place un atelier combinant les aspects financiers et pédagogiques, destiné aux salariés en parcours, dans le but de les soutenir dans la gestion de leur budget.

## Job dating M.I.N des Arnavaux

Les M.I.N. des Arnavaux rassemblent un ensemble de 100 entreprises et 267 producteurs, représentant environ 410 000 tonnes de produits frais. Ils constituent une sorte de microcosme urbain offrant des opportunités d'emploi durable pour nos employés en transition.



## Démarrage : précarité énergétique

Création d'une entreprise individuelle dédiée à la profession de médiateurs spécialisés en gestion efficace de l'énergie et de l'eau, avec pour objectifs de contrôler les dépenses, accroître le confort et diminuer la consommation d'énergie et d'eau.

# Abdel ZEMAM



**Encadrant technique en insertion professionnelle au sein d'un Atelier et Chantier d'Insertion (ACI) - Ressourcerie et boutique situés dans le quartier de Saint-Louis, dans le 15ème arrondissement de Marseille.**



**Abdel, recruté en 2022 comme encadrant technique d'insertion, a apporté le sourire et la bonne humeur à l'équipe et à l'établissement.**

Reconnu pour ses remarquables qualités humaines par ses collègues permanents et ceux en parcours, Abdel s'investit pleinement dans l'accompagnement des salariés en transition au sein de la structure.

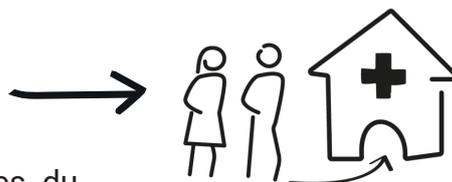
Doté d'un diplôme de moniteur éducateur et d'un BAC Pro en Comptabilité, issu d'une famille de commerçants, il possède une expertise complète dans le domaine de la vente en boutique, ce qui constitue un atout majeur pour l'organisation.

Originaire de Marseille, Abdel a choisi par vocation de se spécialiser dans le métier d'encadrant technique d'insertion. Fort d'une longue expérience dans le milieu associatif, il a naturellement trouvé sa place au sein du groupe Croix-Rouge.

# Les partenaires et clients

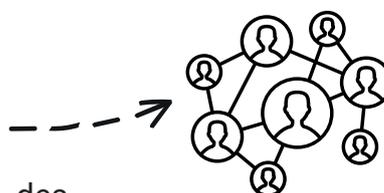
## Financeurs

DREETS , Département des Bouches du Rhône, Région PACA, Politique de la ville- Métropole d'Aix-Marseille.



## Réseaux

Chantier-Ecole, la CRESS, le Réseau des ressourceries national & PACA, Cap au Nord entreprendre sur le territoire Nord.



## Partenaires emploi

Pôle Emploi, Pôle insertion, Mission Locale, PLIE, emploi Justice SPIP, ARPCAS, la plateforme de l'inclusion



## Clients et partenaires opérationnels

Croix-Rouge française, 13 habitat-soliha, Galile, Maison de l'enfance, Adoma, ANE, ALTA ETIC, KIABI, Urbanis.



# TEMOIGNAGE DE NOTRE PARTENAIRE ALTA ETIC



**OLIVIER DE PERETTI , DIRECTEUR**



**ALTA  
ETIC**  
CENTRE DE RELATION CLIENT



Je tenais à vous remercier pour tout le travail accompli ensemble, une volonté commune et réciproque d'avancer vers l'emploi durable des personnes en transition du centre d'appels de la Croix-Rouge. Je tiens à exprimer ma gratitude pour l'engagement sans faille de Marianne, directrice de l'établissement Impulse Toit, pour nos échanges et pour ses qualités managériales au sein de son équipe.



**Audrey Ivars**  
**Responsable opérationnelle du partenariat**



**Jean François Cazenave**  
**Sponsor projet**



**Bruno DURIEU**  
**Directeur Commercial**

# RSO

## Agir ensemble pour un avenir durable & solidaire

### Placer l'humain au cœur de notre action



Promotion de l'excellence et du respect envers les personnes accueillies et accompagnées, ainsi que envers l'ensemble du personnel permanent, dans le cadre de l'amélioration de la qualité de vie au travail (QVT).

### Promouvoir l'écocitoyenneté



- Sensibilisation aux éco-gestes.
- Prise de conscience aux enjeux santé et environnement.

### Réduire notre empreinte environnementale

Anticiper et traiter les déchets de manière efficace. Mettre en place des méthodes novatrices pour trier, collecter et suivre 100 % des déchets, tout en sensibilisant tous les intervenants impliqués.

### Un modèle économique éthique, responsable et durable

Un modèle économique qui privilégie l'éthique, la responsabilité et la durabilité en matière d'achats responsables, tout en se concentrant sur l'économie circulaire et les services, avec une clientèle ciblée.

# Les

# perspectives

# 2024

Les projections pour l'année 2024 incluent :

- **Améliorer les résultats des sorties dynamiques à 60%,**
- **Maintenir la production à 30% d'autofinancement**
- **Atteindre un résultat à l'équilibre afin de pérenniser les activités développées.**

Augmenter le pourcentage de réemploi pour l'activité de la Ressourcerie : établir davantage de partenariats et de contacts sur le territoire pour sensibiliser à la réduction des déchets et aux gestes écocitoyens.

Dynamiser l'activité de lutte contre la précarité énergétique : étendre les visites à domicile pour le diagnostic et les conseils en économie d'énergie aux ménages en situation de précarité énergétique dans la région de Marseille.

Maintenir l'activité logistique et de transport :

- proposer des services d'aide à l'installation tels que des déménagements solidaires,
- renforcer la formation professionnelle des équipes dans les domaines de la manutention, de la logistique et de la préparation de commandes (métiers en demande sur le territoire Nord de Marseille).



# Nous contacter

## Croix-Rouge insertion Impulse Toit

Adresse : 21 Bd de la Maison  
Blanche - 13014 Marseille

Tél : 04 91 05 99 88

Email : [impulsetoit@croix-rouge.fr](mailto:impulsetoit@croix-rouge.fr)

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



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