



# Adhérent

## Réseau



## Avec le soutien de



Fl n°3420 - Mercredi 2 Avril 2014 - Ste Sandrine

**FORMATION PROFESSIONNELLE**

## UNE CERTIFICATION POUR QUALITÉ DE FONCTIONNEMENT OPTIMALE



# SOMMAIRE

<b>RAPPORT MORAL</b>	<b>4</b>
<b>L'ORGANISATION</b>	<b>6</b>
I. Les moyens humains	6
II. Les moyens matériels	8
III. Relations partenariales	8
IV. Un territoire d'intervention, trois communes	9
<b>L'ACTIVITE ECONOMIQUE</b>	<b>10</b>
I. Les mises à disposition	10
II. Les clients utilisateurs	10
III. Répartition des clients en pourcentage du chiffre d'affaires	12
IV. L'offre d'insertion	12
<b>L'ACTION SOCIALE</b>	<b>14</b>
I. L'accueil	14
II. Les salariés en insertion	14
III. L'accompagnement socio professionnel	17
IV. Les résultats de l'activité	20

# Rapport Moral

## Le temps des changements ...

### La réforme de l'IAE à Mayotte ... peut-être

Le gouvernement a décidé de reformer le financement des structures d'insertion par l'activité économique. La nouvelle réforme qui devait entrer en vigueur le 1<sup>er</sup> Janvier 2014 s'est heurtée à de nombreuses difficultés opérationnelles et a créé une confusion certaine.

Nous allons passer d'un financement « aide à l'accompagnement » à un financement « aide au poste ». Autrement dit, le montant du financement est lié aux performances économiques et sociales de chaque association.

Quid de la réforme à Mayotte ? Nous n'avons reçu presque aucune information durant le 1<sup>er</sup> semestre. Mais une évidence s'imposait : le conventionnement allait tarder entraînant son lot de conséquence sur le financement de notre programme d'actions.

### La démarche de la qualité Cedre

Le lancement de la démarche qualité doit permettre de :

- La satisfaction des demandeurs d'emploi en parcours et des clients
- Une meilleure coordination interne pour co-construire une offre d'insertion en tenant compte des différentes fonctions de l'association.

Nous avons commandé une formation – action à Coorace et nous visons la certification CEDRE à l'horizon 2017. L'exigence qualité nécessite la création ou la mise en place d'outils de mesures ou de suivi de la qualité (annexe 2).

### Avec des subventions qui ne suivent pas

La réforme de l'IAE et de la démarche qualité ont un point commun : ils impactent le financement ou touche la question financière.

Comme tous les ans, se pose la problématique des financements publics. Aucune convention n'at été signée au 1<sup>er</sup> semestre 2014. Heureusement, nos fonds propres nous permettent la continuité de l'exploitation.



## **Un modèle économique à l'épreuve**

La performance économique et sociale comme critère de financement nous amène à orienter notre modèle économique et à développer notre capacité d'autofinancement. Seule condition pour assurer notre viabilité.

Pour ce faire, nous avons conçu et déployé un plan de développement afin d'améliorer nos résultats économiques.

Ce plan de communication multicanale (annexe 1) s'étendait d'Avril à Octobre 2014. Bien que de la production enregistre une nette hausse de 5 % en 2014, notre modèle économique reste fragile. Le marché est incertain. Nous avons décidé de renforcer l'équipe commerciale en recrutant un chargé de développement.

Tifaki Hazi est au carrefour des enjeux économiques et sociaux. Elle doit trouver les réponses dans un environnement où l'incertitude est certaine. Dans cette perspective, le conseil d'administration a décidé de diversifier ses activités et de redéfinir son projet social.

*Mohamed NASSOR, Président*

# L'Organisation

## I. Les moyens humains

### 1.1. Personnel d'encadrement

Tifaki Hazi compte 6 salariés permanents.

Noms – Prénoms	Fonctions	Contrat	ETP*
<b>Gestion – administration</b>			
ABDOU Lahadji	Directeur	CDI	1
OUSSENI Halima	Assistante de gestion	CDI	0.75
MKIDADI Hazilati	Secrétaire comptable	CDI	1
<b>Accompagnement social et professionnel</b>			
OUSSENI Halima	Chargée d'insertion	CDI	0.25
SIDI Hadya	Conseillère en insertion	CDD	1
BOINA Zainaba	Conseillère en insertion	CDI	1
<b>Autres</b>			
BEBE Hairati	Agent d'entretien	CDI	0.15
<b>TOTAL</b>			<b>5.15</b>

\*équivalent temps plein

### 1.2. Formation des permanents (P) et des bénévoles (B)

Actions	Date	Type	Organisme	Effectif	Durée	Heures totales
Introduction aux fonds structurels européens et d'investissement : FSE et FEDER 2014-2020	Juin	B	AVISE	1	7	7
Formation action Cedre	Avril	P	Coorace	5	35	175
Perfectionnement logiciel accompagnement ROM	Juillet	P	CTS	4	2	8
Prise de parole en public	Février	P	RS Management	1	14	14
Les marchés publics et l'insertion sociale et professionnelle	Sept.	P	Coorace	1	21	21
Définir un plan d'action commerciale efficace	Sept.	P	Coorace	1	21	21
Mécénat, sponsoring, fonds de dotations	Sept.	P	Coorace	1	14	14
Evaluation des risques professionnels	Nov.	P	FP2I	1	10	10
Formation Windows	Nov.	P	Immotech	5	6	30
Compétences de bases en prévention	Oct.	P	FP21	1	11	11
Gestion de la réclamation clientèle	Déc.	P	MCL Consulting	1	16	16
<b>TOTAL</b>						<b>327</b>

## LE BUREAU

---

Le bureau est le suivant :

Président :	Mohamed NASSOR
Vice-président :	Nabilou ALI BACAR
Secrétaire Général :	Abdourahamane SAID HAMIDOUNI
Trésorier Général :	Mohamed FAHARDINE

## LES PERMANENTS

---

Direction :	Lahadji ABDOU
Administration / Accueil :	Halima OUSSENI, Assistante de gestion Hazilati MKIDADI, Secrétaire comptable
Insertion / Développement :	Hadya SIDI, Conseillère en insertion Zainaba MOHAMED, conseillère en insertion

## II. Les moyens matériels

---

### 2.1. Les locaux

Le siège de Tifaki Hazi comprend : un espace d'attente, un espace d'accueil et cinq bureaux et une salle de réunion-formation.

### 2.2. Les locaux

Trois logiciels sont utilisés en réseau : GTA, ROM et PRP

- GTA permet d'assurer la gestion des fichiers de demandeur d'emploi et de donneurs d'ordre, d'effectuer leur suivi et leur accompagnement, opérer les travaux de paie et de facturation.
- ROM permet d'effectuer le suivi et l'accompagnement des demandeurs d'emploi.
- PRP pour la gestion commerciale

### III. Relations partenariales



Des partenariats contractualisés sans contreparties financières ont été noués.

Pôle emploi oriente par fiche de liaison les publics éligibles à l'insertion par l'activité économique. Nous avons signé une convention de coopération afin de mieux accompagner les demandeurs d'emploi.



#### La mission locale

La mission locale nous oriente des jeunes en difficulté par fiche de liaison à la suite d'un accord de coopération visant les jeunes de 18 à 25 ans.



#### La Caisse d'allocation familiale

Un partenariat a été contractualisé en vue d'accompagner des femmes dites isolées sur prescription par l'assistante sociale de la CAF.

### IV. Un territoire d'intervention, trois communes



# L'activité économique

## I. Les mises à disposition

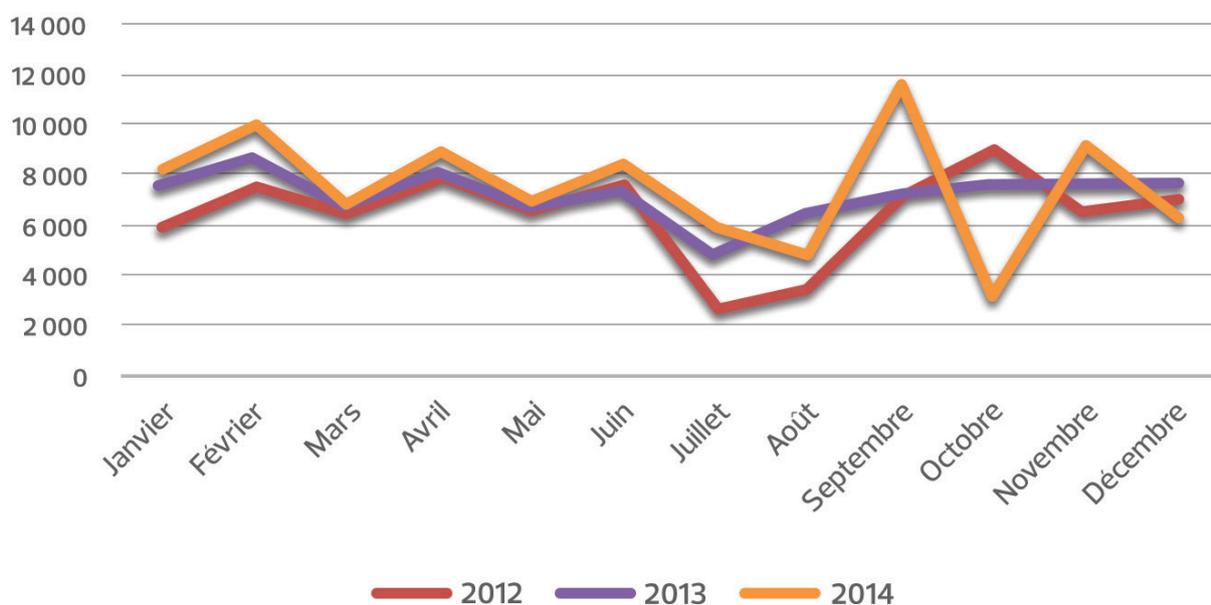
### 1.1. Le nombre d'heures d'activité

Notre activité consiste à mettre à disposition des salariés en parcours d'insertion auprès des clients particuliers et professionnels. Cette activité d'insertion génère une production économique qui concourt à l'autofinancement de Tifaki Hazi. Le volume d'activité est un indicateur de performance économique et social dont dépend notre chiffre d'affaires et le nombre de personnes en parcours d'insertion.

Au 31 décembre 2014, la production s'élève à 91 066 heures travail soit une progression de 5 % par rapport à 2013.

	2014	2013	2012	Évolution N-1
Nombre d'heures travaillées	91066	87 003	78 655	+5%

Le nombre d'heures



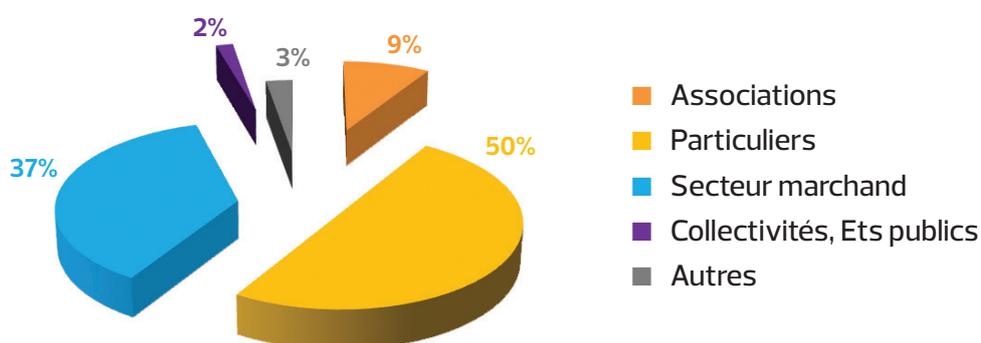
## II. Les clients utilisateurs

La demande des particuliers a commencé à décliner à partir de 2011. Elle passe de 45% à 14% en 2014. Pendant cette période, nous avons perdu 63 clients particuliers.

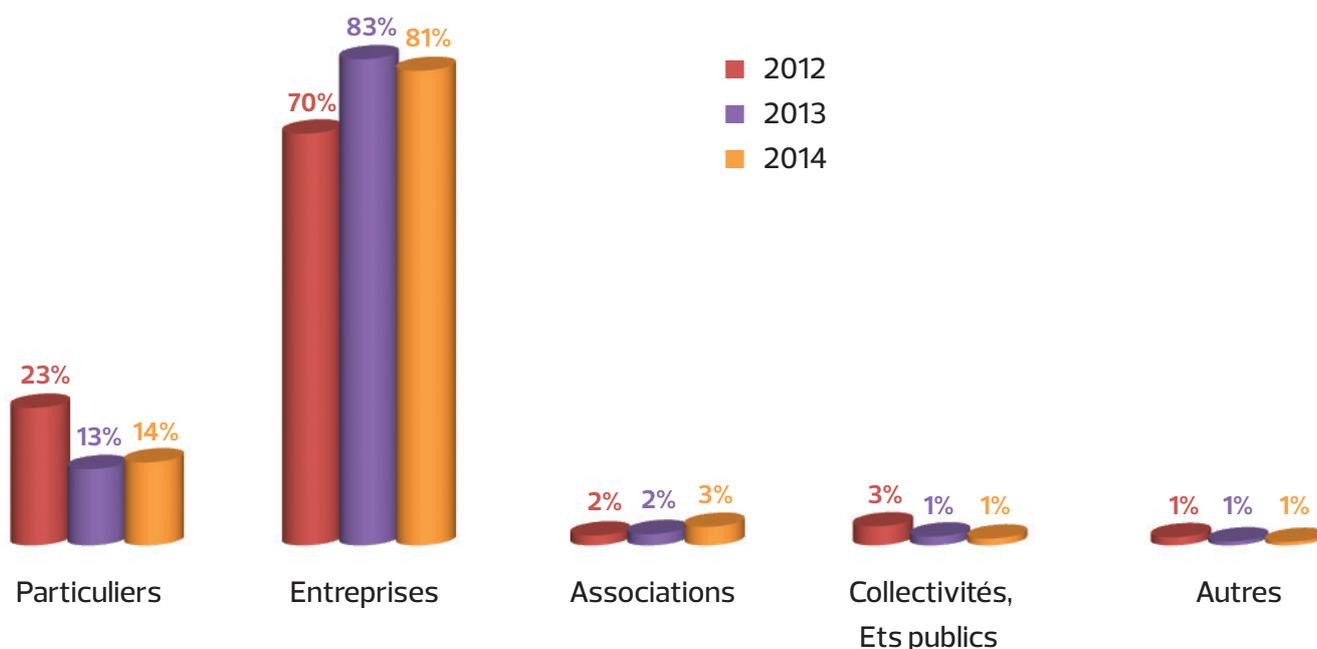
Afin de juguler cette baisse, nous avons élaboré un plan de développement et une campagne de communication afin de promouvoir les services à domicile.

Cette action a permis de contenir la baisse d'activité sur ce segment (+17% entre 2014 et 2013).

Les « clients » particuliers représentent 50% de notre portefeuille client mais seulement 14% du volume de l'activité. 81% de l'activité est réalisé dans le secteur marchand.

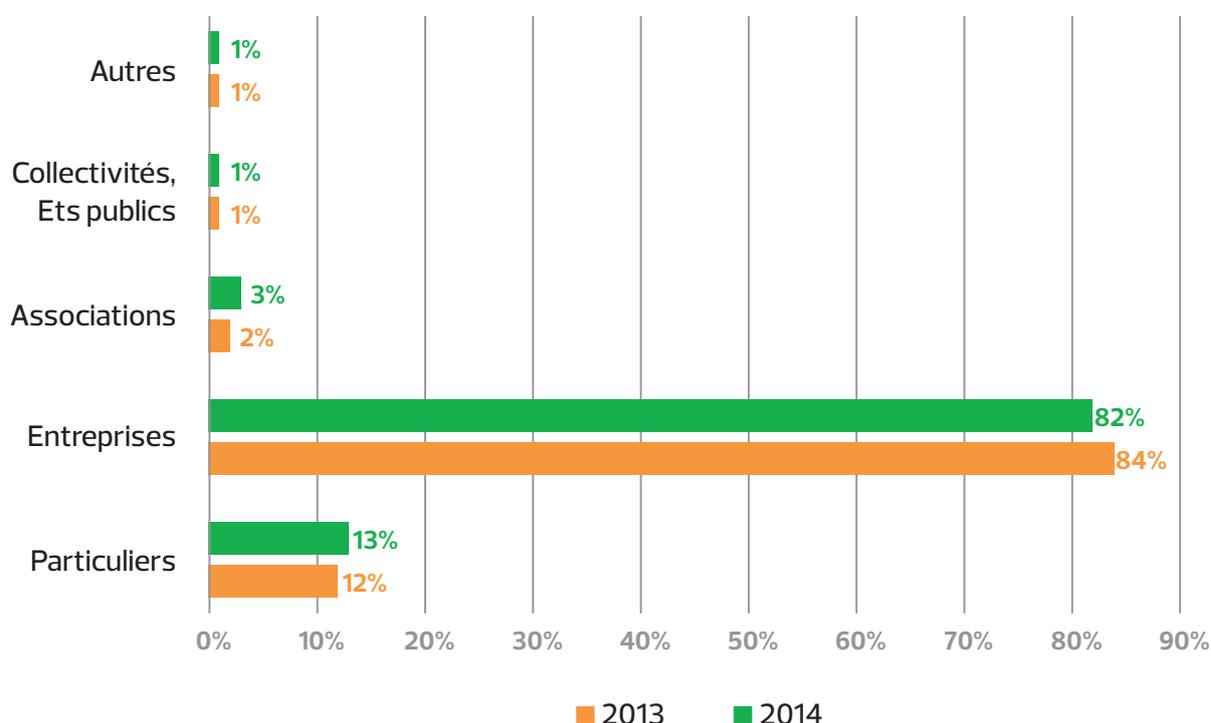


### Répartition des heures selon la catégorie de clients



Plus de 80% de l'activité est réalisé dans les entreprises. La campagne de communication ciblée semble porter ses fruits. La part des particuliers gagne un point.

### III. Répartition des clients en pourcentage du chiffre d'affaires



La répartition a légèrement varié ces deux dernières années. La part du chiffre d'affaire perd 2 points tant dis que celle des particuliers et des associations gagnent point chacune.

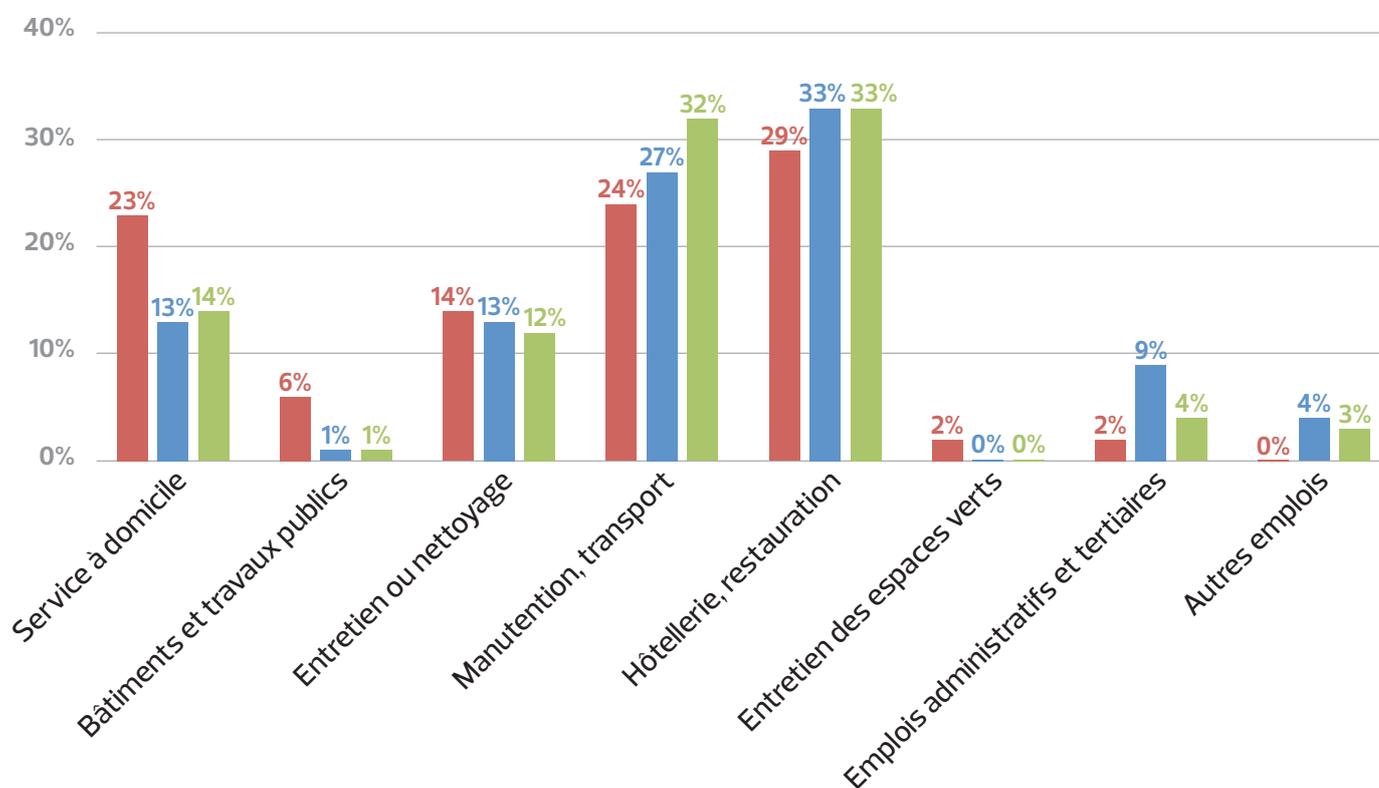
### IV. L'offre d'insertion

#### 4.1. Répartition des activités par type d'emploi (heures)

Emploi	2012	2013	2014
Service à domicile	18 444	11 005	12 894
Bâtiments et travaux publics	4 621	659	1 217
Entretien ou nettoyage	11 010	11 169	10 758
Manutention, transport	18 925	23 381	29 544
Hôtellerie, restauration	23 151	28 603	30 102
Entretien des espaces verts	1 208	411	4
Emploi administratifs et tertiaire	1 296	7 992	3 518
Autres emplois		3 783	3 028
<b>TOTAL</b>	<b>78 655</b>	<b>87 003</b>	<b>91 066</b>

## Répartition des activités par type d'emploi

■ 2012 ■ 2013 ■ 2014



**Le service à domicile** : Il représente 14 % de notre activité (en hausse par rapport à 2013). Cette offre est constituée d'employés de maison (ménage, garde d'enfants, petits travaux de jardinage)

**Bâtiments et travaux publics** : Cette activité est en légère hausse.

**Entretien des espaces verts** : activité quasi nulle.

**Entretien ou nettoyage** : stabilisé

**Manutention et transport** : Nous enregistrons une nette hausse de 26%.

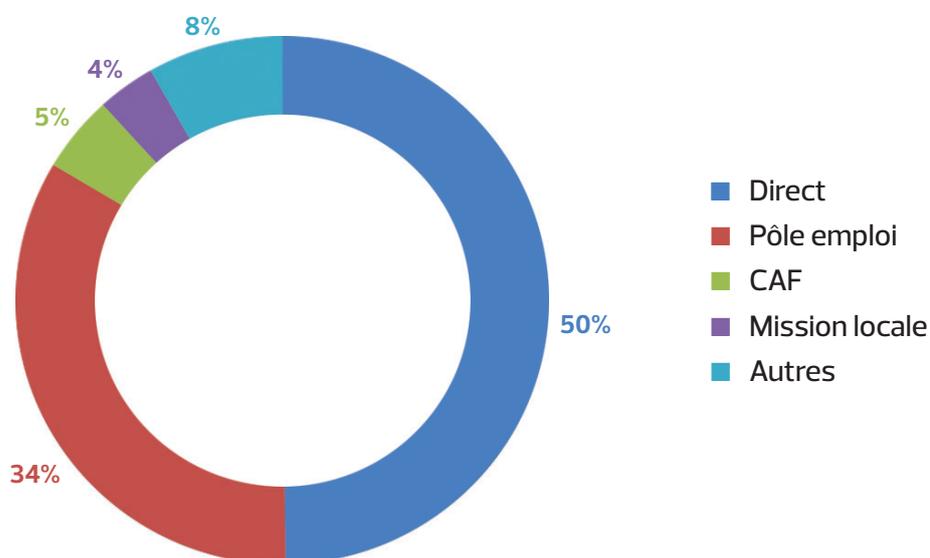
**Hôtellerie & restauration** : Activité stable tirée par la distribution de collations scolaires.

**Emplois administratifs et tertiaire** : l'activité repose sur le remplacement d'hôtesse standardistes. Elle enregistre une perte de 50%.

# L'action sociale

## I. L'accueil

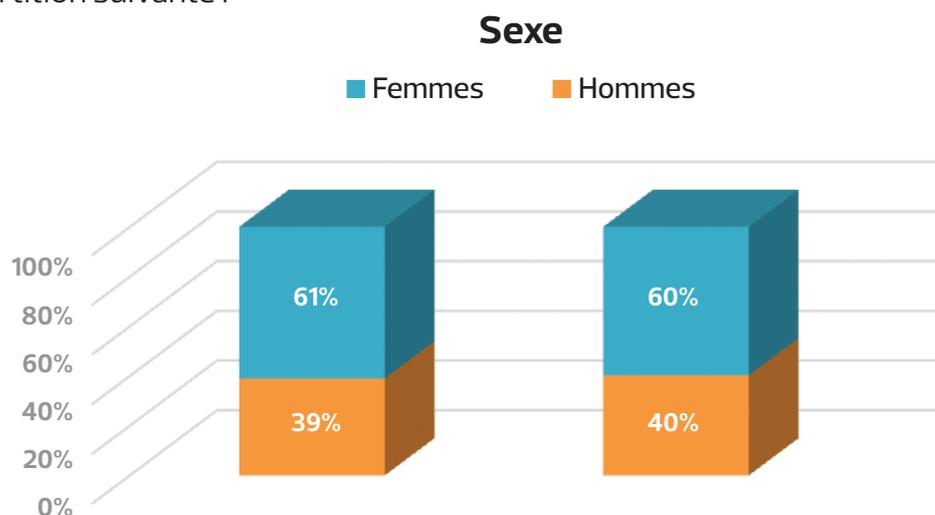
### 1.1. Selon le prescripteur/orienteur



Nous recevons en pré-accueil les demandeurs d'emploi soit sur prescription/Orientation soit en direct. En 2014, 50% de demandeur d'emploi en parcours ont été recruté directement par l'association.

## II. Les salariés en insertion

Tifaki Hazi a mis à disposition 276 salariés en parcours dont 135 nouvelles embauchés avec une répartition suivante :



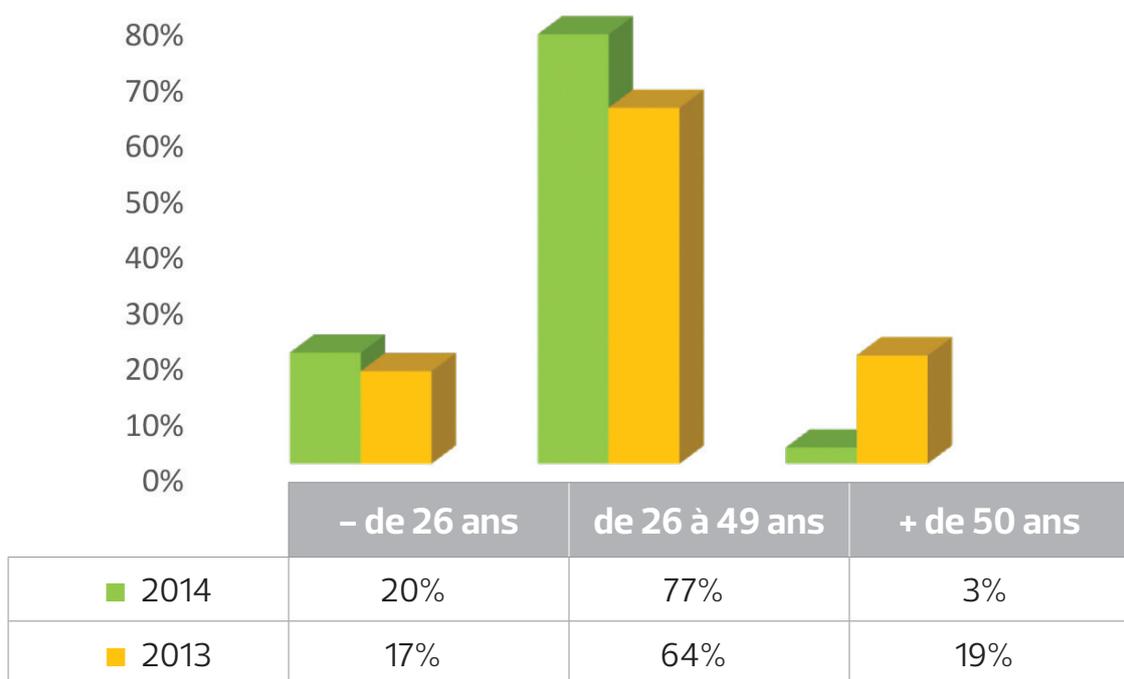
Les salariés ont travaillé en moyenne 330 heures. Les hommes travaillent 419 heures tandis que les femmes réalisent 270 soit un différentiel d'environ 150 heures.

Les salariés de Tifaki Hazi sont majoritairement des femmes.

## Par sexe et par âge

	Hommes	Femmes	TOTAL
- de 26 ans	39	16	55
de 26 à 49 ans	66	147	213
+ de 50 ans	6	2	8
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>165</b>	<b>276</b>

La répartition des tranches d'âges a évolué. Les jeunes de moins de 26 ans représentent 20% (+32%). Le public majoritaire reste les 26- 49 ans (77%).

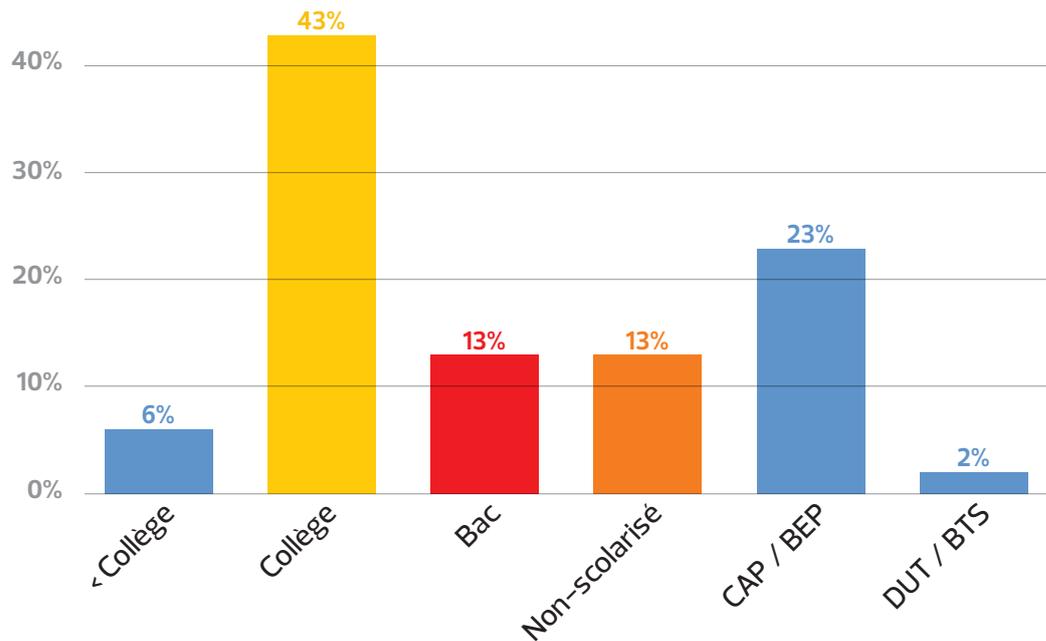


## Selon leur situation personnelle

Bénéficiaires du RMI/RSA	24
Travailleurs handicapés (COTOREP)	1
Allocation parent isolé	21
Allocation adulte handicapé	3
Jeunes en grande difficulté ne relevant pas des catégories précédentes	35

Nous avons commencé à comptabiliser cette année le nombre de personne mise à disposition selon leur situation personnelle.

## Par sexe et par âge



43% des salariés accompagné à un niveau collège.

## Selon leur situation au regard de l'emploi et du chômage

Chômeurs non-inscrits à Pôle emploi	4
Chômeurs inscrits à Pôle emploi	
moins de 1 an	116
1 à 2 ans	45
2 à 3 ans	23
3 ans et plus	13

## Selon la trajectoire professionnelle

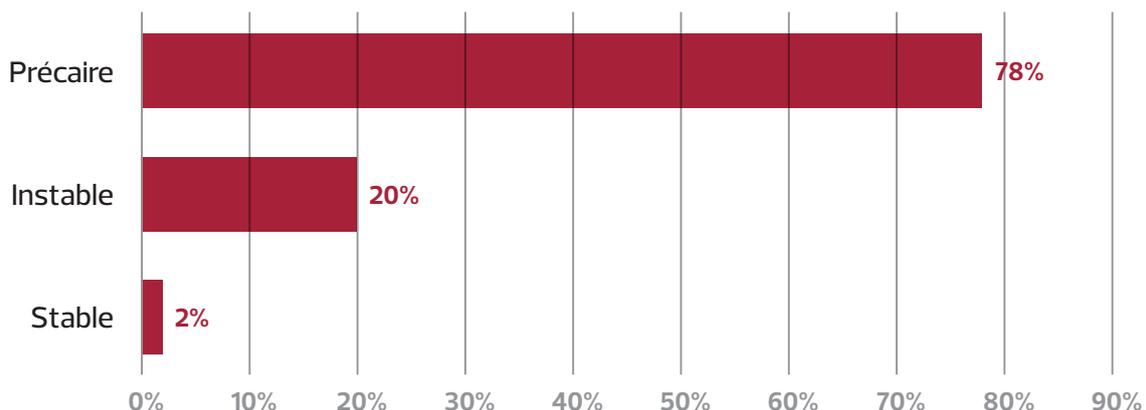
### Définitions

Une **trajectoire socioprofessionnelle stable** pour les personnes qui ont été dans les cinq dernières années en CDI ou en CDD longs renouvelés et dont l'entrée au chômage se fait principalement par un licenciement.

Une **trajectoire socioprofessionnelle instable** pour les personnes qui ont été dans les cinq dernières années en succession de contrats temporaires (CDD et intérim) avec des temps de chômage inférieurs aux temps de travail.

Une **trajectoire socioprofessionnelle précaire** pour les personnes qui ont été dans les cinq dernières années en succession de contrats d'insertion et /ou en contrats temporaires (CDD ou intérim) avec des temps de chômage supérieurs aux temps de travail.

## Trajectoire professionnelle



78 % des personnes que nous avons accompagnées ont une trajectoire précaire.

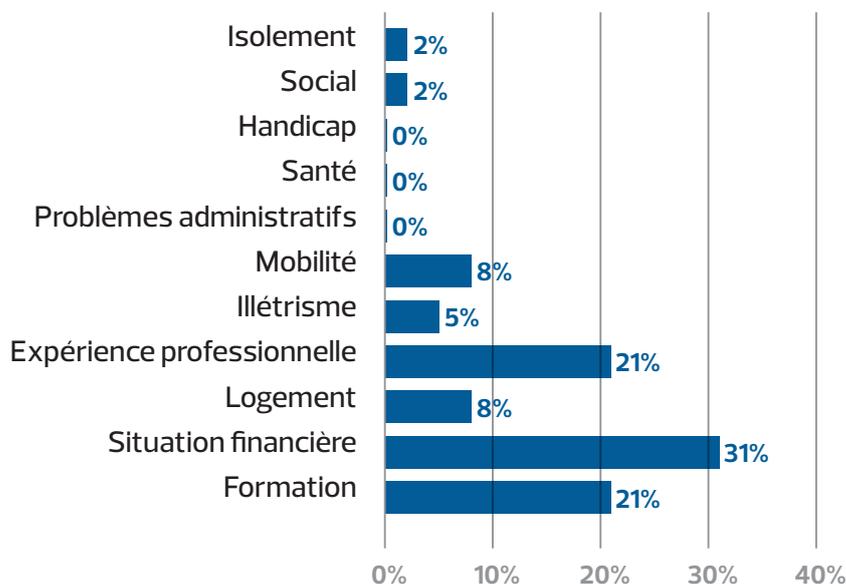
## III. L'accompagnement socio professionnel

Tifaki Hazi propose un nombre d'heures de mission correspondant au besoin spécifique de la personne en tenant compte de sa situation sociale et professionnelle. La nature des missions est, autant que possible, adaptée au projet professionnel de la personne.

La mise en situation de travail permet alors de mesurer les capacités de retour à l'emploi des personnes en insertion.

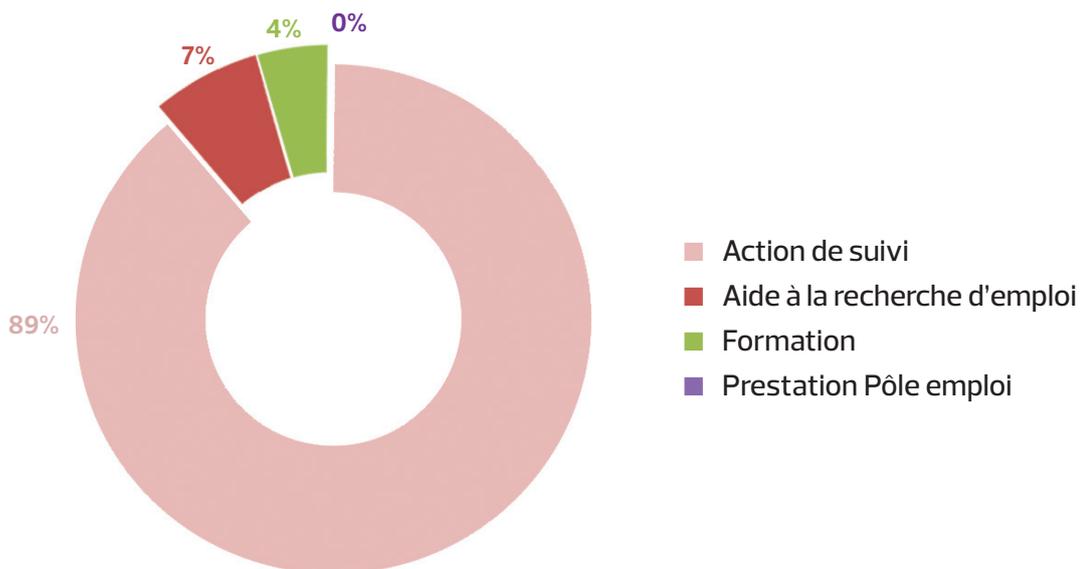
Le contrat de mise à disposition que Tifaki Hazi propose s'intègre dans un projet professionnel défini et conduit la personne à accéder à un emploi durable dans les conditions ordinaires du marché du travail.

### Les difficultés détectées



31% des demandeurs d'emploi accompagnés ont des difficultés financières.

## Trajectoire professionnelle



## Les actions de formation

Actions	Organisme	Effectif	Durée	Heures totales
Employé de maison option garde d'enfants	AGEPAC	8	400	3 200
Renforcement de la langue française	AGEPAC	12	144	1 728
Entretien des locaux	AGEPAC	10	144	1 440
Formation CACES	NASSIBOU	1	200	200
Compétences clés	AGEPAC	2	165	165
<b>TOTAL</b>				<b>6 733</b>



## Encadrement technique des salaires

Nous avons organisé des ateliers Test – Formation – Encadrement (TFE) pour les salariés en insertion projetant de travailler comme employé(e) de maison ou agent d'entretien.

Ils avaient pour objectifs pour les salariés de :

- Evaluer les compétences de base et les aptitudes professionnelles des demandeurs d'emploi avant la mise à disposition ou après une mise à disposition non satisfaisante.
- Dispenser une formation technique afin d'améliorer la qualité de la prestation
- Soutenir le salarié et lui redonner confiance

Ces ateliers nous permettaient également d'anticiper les sources d'insatisfactions des clients par une formation avant la prise de poste.



## IV. Les résultats de l'activité

Le taux de retour à l'emploi (ou sorties dynamique) est un indicateur de performance utilisé par les structures de l'insertion par l'activité économique.

Les sorties dynamiques totalisent les sorties « vers l'emploi durable », « positives » et « vers un emploi de transition » et sont normalisés par des valeurs de références.

- **Taux minimum de sorties dynamiques : 60%**
- **Taux minima de sorties vers l'emploi durable : 25%**

## Situation des salariés ayant quitté l'association

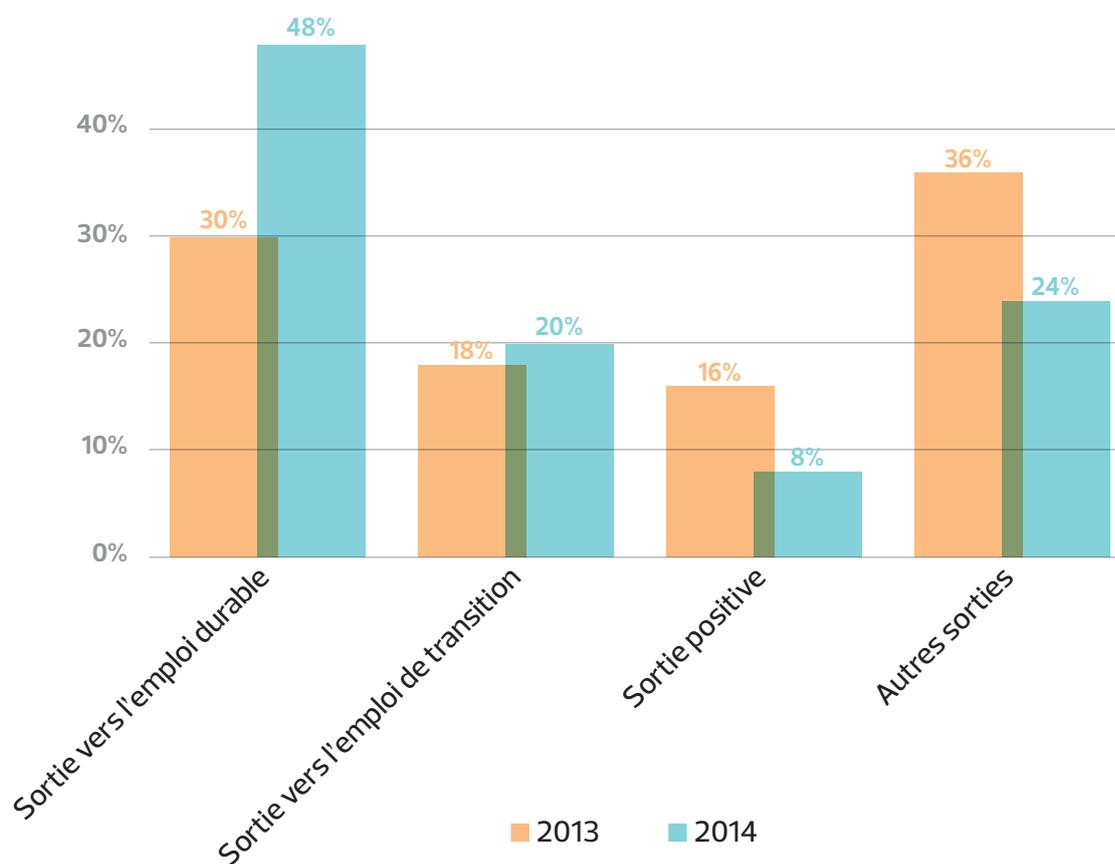
	2013	2014	Ratio
<b>Sorties vers l'emploi durable</b>	<b>27</b>	<b>42</b>	<b>48%</b>
CDI	9	7	
CDD + 6 mois	13	31	
Création d'entreprise	5	4	
<b>Sorties vers l'emploi de transition</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>20%</b>
CDD - 6 mois	13	12	
Contrats aidés	3	4	
<b>Sorties positives</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>8%</b>
Formation qualifiante		6	
Formation non qualifiante		1	
<b>Total des sorties dynamiques</b>	<b>58</b>	<b>66</b>	<b>76%</b>
<b>Autres sorties</b>	<b>33</b>	<b>21</b>	<b>24%</b>
Abandons	13	6	
Inactifs	18	14	
Sans nouvelles		1	
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>87</b>	

Le taux de sortie dynamique s'élève à 76 %.

Celui des sorties durables à 48 %.

Ces deux taux sont supérieurs aux minima.

La durée moyenne d'un parcours est de 18 mois.



# ANNEXE 1 : SUPPORTS DE COMMUNICATIONS



Livret d'accueil du salarié



Flyer pour les services à domicile



Affiche 4x3

# ANNEXE 2 : OUTILS DEMARCHE QUALITE CEDRE

### Création d'une fiche

Agence :

Date de saisie :

Civilité :

Nom :

Prénom :

Téléphone :

Lieu de résidence :

Fichier joint :  Aucun fichier choisi

Qu'est ce que vous recherché comme emploi ? :

Êtes-vous inscrit au pôle emploi ?  Oui  Non

Êtes-vous venu de vous-même ou avez-vous été orienté ?

Quelle est votre situation actuelle ?

Que pensez-vous que TIFAKI HAZI peut vous apporter ? (observer la motivation du DE, vient-il parce qu'il est obligé ou est-il volontaire dans sa démarche ?)

ABDOU Lahadj

### Fiche de renseignement

Num	Détails	Edition	Suppression	Nom	Date de saisie	Orientation	Date de modification	Statut	Télécharger le fichier joint	id	Télécharger la fiche
1			X	Madame AHMED MAMADE	10/09/2014	Interne	25/11/2014 09:42:46	Info coll		1	
2			X	Madame OUSSEN ZOUHOUROU	10/09/2014	Externe		Info coll		2	
3			X	Madame BOURHANE NASSILATI	10/09/2014	Interne		Info coll		3	
4			X	Monsieur MOHAMMED BEN CHEIKH	10/09/2014	Interne		Info coll		4	
5			X	Monsieur BOUFLI ABDALLAH ABDOU	10/09/2014	Interne		Info coll		5	

Fiche de renseignement 1er accueil

ABDOU Lahadj

### Fiche de signalement

Signalament numéro : 0008-20141205

Type de signalement :

Le déclarant :  nom :  Prénom :

Raison social :

Le problème signalé :  
 Date de l'évènement (jj/mm/aaaa) \* :  Catégorie du problème :

Etat du problème :  Nature du problème :  Quotidien  Cedre

Número de reclamation : 0008

Description du problème \* :

Action (s) engagée(s) par le déclarant :

### Actions Correctives

Action(s) mise(s) en oeuvre(s) par le service insertion

Responsable :

Immédiat	Long terme	Vérification 3 mois	Résolu	Commentaire
<input type="text"/>				

Fiche de signalement des dysfonctionnements







**Tifaki hazi**  
générateur d'emplois

## Les partenaires



[www.tifaki-hazi.com](http://www.tifaki-hazi.com)