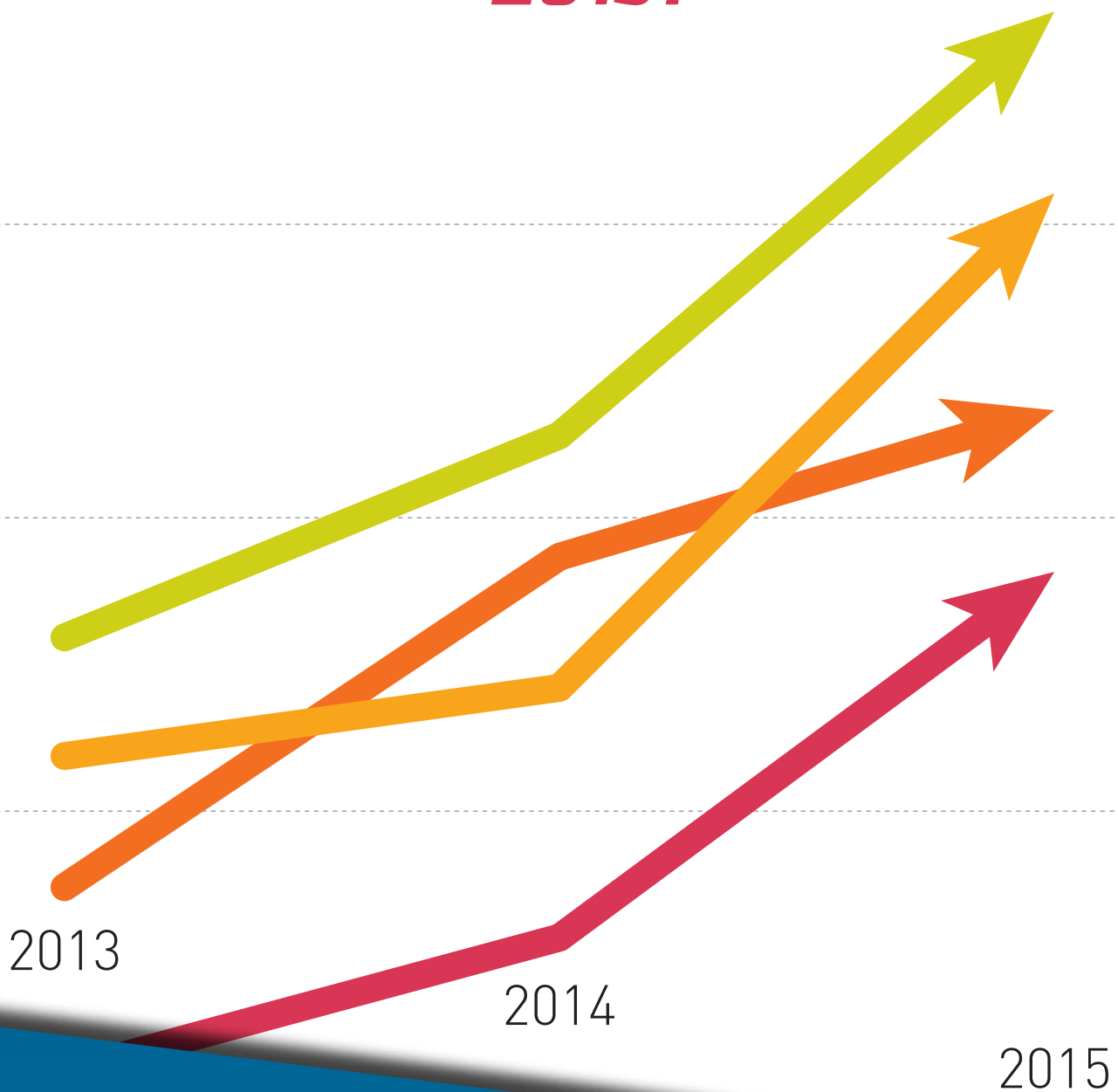


Rapport d'activité, 2015.



Tifaki hazi
générateur d'emplois

adhérent



Coorace, fédération nationale de l'économie sociale et solidaire, rassemble plus de 500 entreprises militantes réparties sur l'ensemble du territoire. Ces entreprises sont notamment constituées sous la forme de structures d'insertion par l'activité économique (SIAE). Elles interviennent dans de nombreux secteurs d'activité, et notamment celui des services à la personne (SAP).

www.coorace.org

avec le soutien de :



LE BUREAU

Le bureau de *Tifaki Hazi* était le suivant :

<i>président</i>	Mohamed Nassor
<i>vice-président</i>	Nabilou Ali Bacar
<i>secrétaire général</i>	Moustoifa Hanami
<i>trésorier général</i>	Ibrahim Salim

LES PERMANENTS

Les permanents de *Tifaki Hazi* sont les suivants :

<i>Direction</i>	
Lahadji Abdou	
<i>Administration-Accueil</i>	
Halima Baco Abdallah	<i>assistante de gestion</i>
Hazilati Mkidadi	<i>secrétaire comptable</i>
<i>Insertion-Développement</i>	
Hadya Sidi	<i>conseillère en insertion</i>
Zainaba Mohamed	<i>conseillère en insertion</i>
Anrifou Said	<i>chargé de développement</i>



LE RAPPORT MORAL	4
L'ORGANISATION	5
I. LES MOYENS HUMAINS	5
I.1 Le personnel d'encadrement	5
I.2 La formation des permanents	5
II. LES MOYENS MATÉRIELS	6
II.1 Les locaux	6
II.2 Le réseau informatique	6
III. LES RELATIONS PARTENARIALES	6
IV. UN TERRITOIRE D'INTERVENTION, TROIS COMMUNES	6
LES TEMPS FORTS DE 2015	7
L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE	8
I. LES MISES À DISPOSITION	8
I.1 Le nombre d'heures d'activité	8
II. LES CLIENTS UTILISATEURS	8
III. L'OFFRE D'INSERTION	9
L'ACTIVITÉ SOCIALE	11
I. L'ACCUEIL	11
II. LES SALARIÉS EN INSERTION	11
III. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIO-PROFESSIONNEL	13
IV. L'ENCADREMENT TECHNIQUE DES SALARIÉS	13
V. LES RÉSULTATS DE L'ACTIVITÉ	14

« L'ambition de Tifaki Hazi est, à terme, de créer le premier groupe économique solidaire (GES) à Mayotte. »

La réforme de financement de l'Insertion par l'activité économique (IAE) devrait s'appliquer à Mayotte en 2016 ou 2017. Un décret est attendu pour instaurer des organes de gouvernance locale de l'IAE notamment le Conseil départemental de l'insertion par l'activité économique (CDIAE). Le secteur est en pleine mutation avec l'apparition de nouveaux acteurs tels que les entreprises d'insertion, les régies de quartier ou les ateliers et chantiers d'insertion.

Tifaki Hazi a naturellement décidé de s'inscrire dans cette dynamique, non pas en s'adaptant, mais en anticipant les évolutions du secteur tout en retravaillant le modèle économique. *Tifaki Hazi* reste en effet le précurseur de l'insertion par l'activité économique à Mayotte et entend bien y maintenir son leadership.

Ainsi, le conseil d'administration que je préside a entamé, fin 2014, une réflexion portant sur le développement de la structure, décidant pour cela de diversifier nos activités tout en cherchant des complémentarités et d'optimiser notre fonctionnement.

Faisant le choix de la diversification par filialisation, deux structures ont ainsi été créées en 2015 :

- **Tifaki Services**, société par actions simplifiée (SAS) qui intervient dans le lavage écologique de véhicules et le nettoyage de locaux. Elle a vocation à devenir une entreprise solidaire d'utilité sociale (ESUS) ;
- **Tifaki Zema**, association de services à la personne.

L'exploitation de la première structure a commencé, non sans difficulté. Pour la seconde, nous attendons l'extension à Mayotte des dispositions du Code du travail dans le domaine du service à la personne.

Par cette politique, l'ambition de *Tifaki Hazi* est, à terme, de créer le premier groupe économique solidaire (GES) à Mayotte.

La démarche de qualité Cedre

Le développement de *Tifaki Hazi* ne s'inscrit pas uniquement dans une dimension économique : il prend en compte la qualité du service rendu.

Ainsi, nous avons continué la démarche qualité entamée en 2014 afin d'être certifié, courant 2017, Cedre ISO 9001⁽¹⁾. Cette certification sera une reconnaissance de la qualité du service que nous délivrons aux demandeurs d'emploi et à nos clients.

L'activité en 2015

L'activité de *Tifaki Hazi* a enregistré une hausse significative de 40 % en 2015. Nous avons donc décidé de renforcer l'équipe des permanents en recrutant un chargé de développement.

À l'occasion de ce bilan, nous tenons à remercier nos partenaires pour leur accompagnement dans le processus de développement et d'évolution de *Tifaki Hazi*.

Mohamed NASSOR
président de *Tifaki Hazi*



⁽¹⁾ Il s'agit d'une démarche qualité développée par la fédération Coorace à l'attention de l'ensemble des entreprises de l'économie sociale et solidaire agissant pour l'emploi et l'insertion sur le territoire, qu'elles soient ou non adhérentes Coorace. Cette démarche qualité a pour ambition de mieux répondre à la fois aux besoins des personnes précarisées sur le marché du travail et aux besoins d'emplois et d'activités des territoires.

I. LES MOYENS HUMAINS

I.1 Le personnel d'encadrement

Tifaki Hazi compte sept salariés permanents.

nom prénom	fonction	contrat	ETP ^[2]
gestion-administration			
Abdou Lahadji	directeur	CDI	1
Baco Abdallah Halima	assistante de gestion	CDI	0,75
Mkidadi Hazilati	secrétaire comptable	CDI	1
accompagnement social et professionnel			
Baco Abdallah Halima	chargée d'insertion	CDI	0,25
Sidi Hadya	conseillère en insertion	CDD	1
Mohamed Zainaba	conseillère en insertion	CDI	1
autres			
Bebe Hairati	agent d'entretien	CDI	0,15
Saïd Anrifou	chargé de développement	CDD	1
TOTAL			6,15

I.2 La formation des permanents (p)

date	type	organisme	effectif	durée (en heures)	heures totales
Rôle et posture de la référente qualité					
avril	(p)	Coorace	1	14	14
Mener un entretien : communiquer, accompagner, motiver					
juin	(p)	Coorace	1	21	21
Développer son assertivité pour mieux communiquer					
juin	(p)	Coorace	1	14	14
Formation qualité Cedre					
septembre	(p)	Coorace	5	35	175
Devenir accompagnateur Inserdiag^[3]					
juin	(p)	Avisé	1	21	21
Eléments fondamentaux de webmastering et de traitement d'images					
août-septembre	(p)	3DX Internet	4	7	28
Formation technique Lavéo^[4]					
mai	(p)	Lavéo	1	14	14
Formation commerciale Lavéo					
mars	(p)	Lavéo	1	10	10
Initiation à l'utilisation du logiciel Pro^[5]					
juin	(p)	CTS	4	2	6
Gérer sa trésorerie					
décembre	(p)	Créa pépites	1	21	21
TOTAL					324

^[2] Équivalent temps plein.

^[3] Inserdiag est un outil d'autodiagnostic en ligne qui permet aux Structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) d'analyser leur santé économique et financière, de présenter synthétiquement leur situation financière et de construire un plan de développement cohérent.

^[4] Lavéo, réseau social et solidaire de nettoyage auto sans eau et acteur majeur du développement durable, propose un service de lavage de véhicules sur site, créateur d'emplois, de lien social, respectueux de l'environnement.

^[5] Logiciel spécifique aux associations et entreprises de services à la personne. Il permet la gestion des intervenants, des clients, des prestations, des mandats, de la facturation, de la paie, des déclarations, des résultats et statistiques.

II. LES MOYENS MATÉRIELS

II.1 Les locaux

Le siège de *Tifaki Hazi* comprend :

- un espace d'attente ;
- un espace d'accueil ;
- cinq bureaux ;
- une salle de réunion-formation.

II.2 Le réseau informatique

Au sein de *Tifaki Hazi*, trois logiciels sont utilisés en réseau : GTA, ROM et PRP.

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

III. LES RELATIONS PARTENARIALES

Tifaki Hazi a noué des partenariats contractualisés sans contreparties financières avec plusieurs acteurs mahorais.

Pôle emploi

Pôle emploi oriente par fiche de liaison les publics éligibles à l'insertion par l'activité économique. Une convention de coopération a donc été signée afin de mieux accompagner les demandeurs d'emploi.

La mission locale

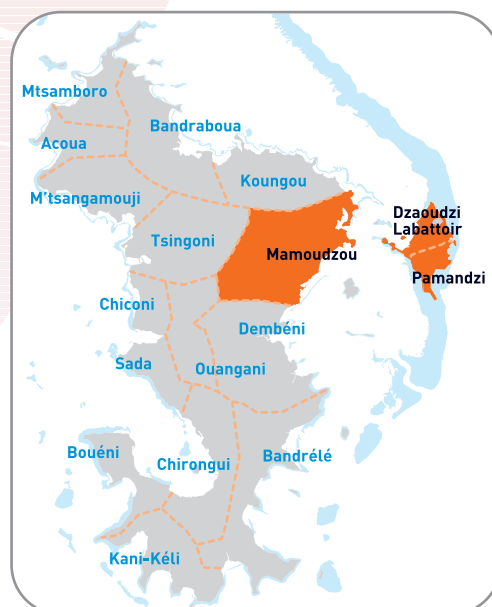
La mission locale adresse à *Tifaki Hazi* des jeunes en difficulté par le biais de fiche de liaison à la suite d'un accord de coopération visant les jeunes de 18 à 25 ans.

La Caisse d'allocations familiales

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



IV. UN TERRITOIRE D'INTERVENTION, TROIS COMMUNES





avril 2015

Création de *Tifaki Services* (SAS)

Filiale contrôlée à 100 % par *Tifaki Hazi*, *Tifaki Services* intervient dans trois domaines d'activité :

- le nettoyage écologique de véhicules avec Lavéo ^[6] ;
- le nettoyage de locaux ;
- l'entretien des espaces verts.



mai 2015

Un événement et une formation

Tifaki Hazi participe à la journée organisée par Pôle emploi et assure la première formation au nettoyage écologique de véhicules.



septembre 2015

Formation qualité Cèdre

Tifaki Hazi organise sa 2^e session de formation en vue de l'obtention de la certification Cèdre ^[7]. Cette certification permettra la reconnaissance du travail de *Tifaki Hazi*.

^[6] Cf. note 4, page 5. Voir aussi <http://mayotte.laveo.fr>

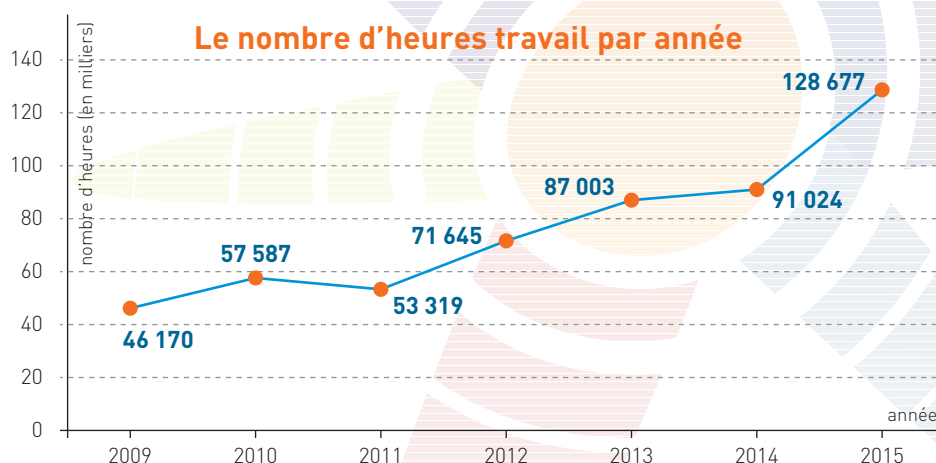
^[7] Cf. note 1, page 4.

I. LES MISES À DISPOSITION

I.1 Le nombre d'heures d'activité

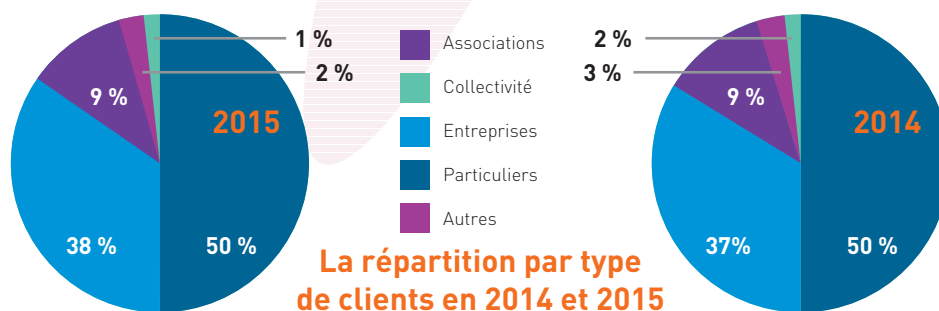
L'activité de *Tifaki Hasi* consiste à mettre à disposition des salariés en parcours d'insertion auprès de clients particuliers et professionnels. La production générée concourt à l'autofinancement de la structure. Le volume d'activité est un indicateur de performance économique et sociale : **au 31 décembre 2015, la production s'est élevée à 128 677 heures travail, soit une progression de 40 % par rapport à 2014.**

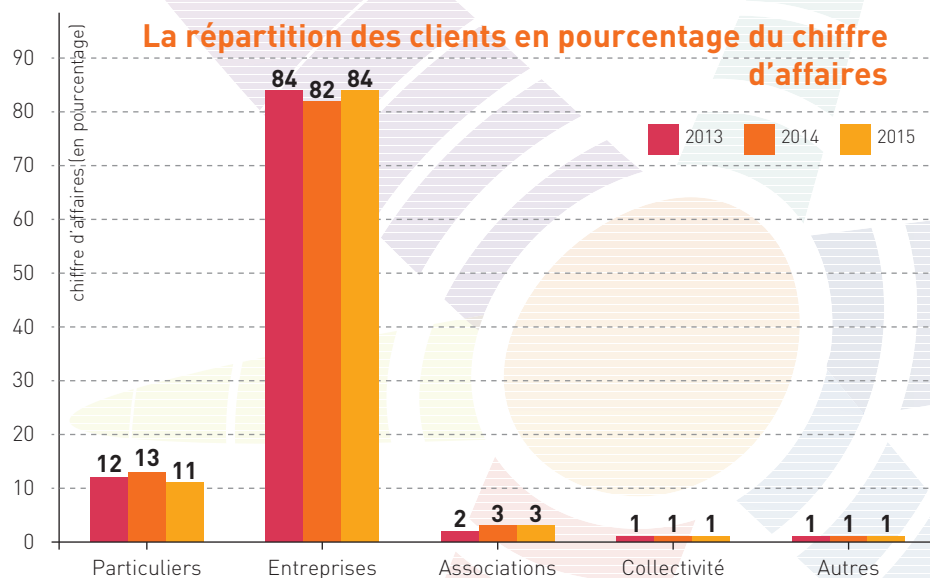
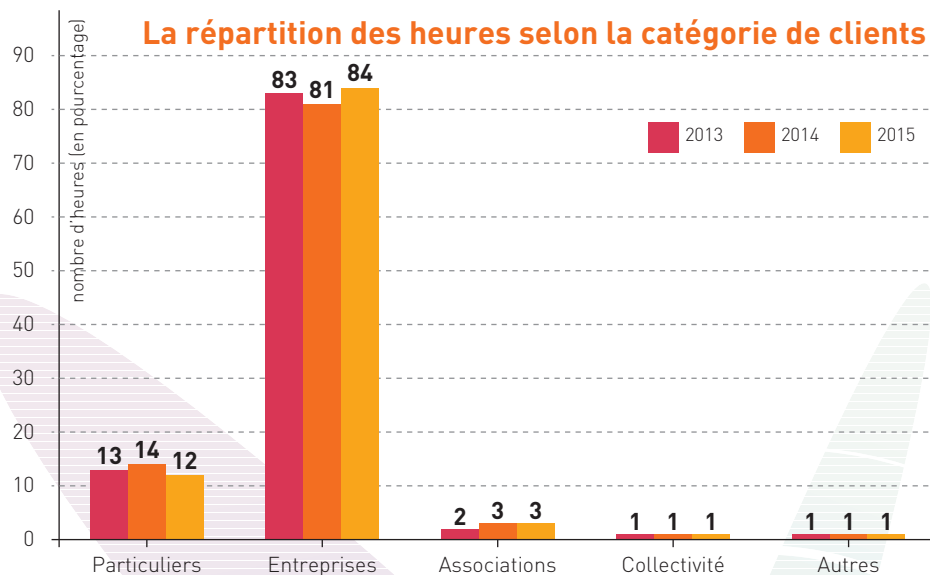
	2015	2014	2013	Évolution N-1
Nombre d'heures travaillées	128 677	91 024	87 003	+ 40 %



II. LES CLIENTS UTILISATEURS

Le portefeuille clients est composé pour moitié de particuliers (50 %), représentant 12% de l'activité. Ce segment d'activité a progressé en 2015 de 6 % en valeur absolue. **En nombre d'heures, les entreprises représentent 84% de l'activité pour 73 partenaires.** Ce secteur marchand reste générateur de croissance.



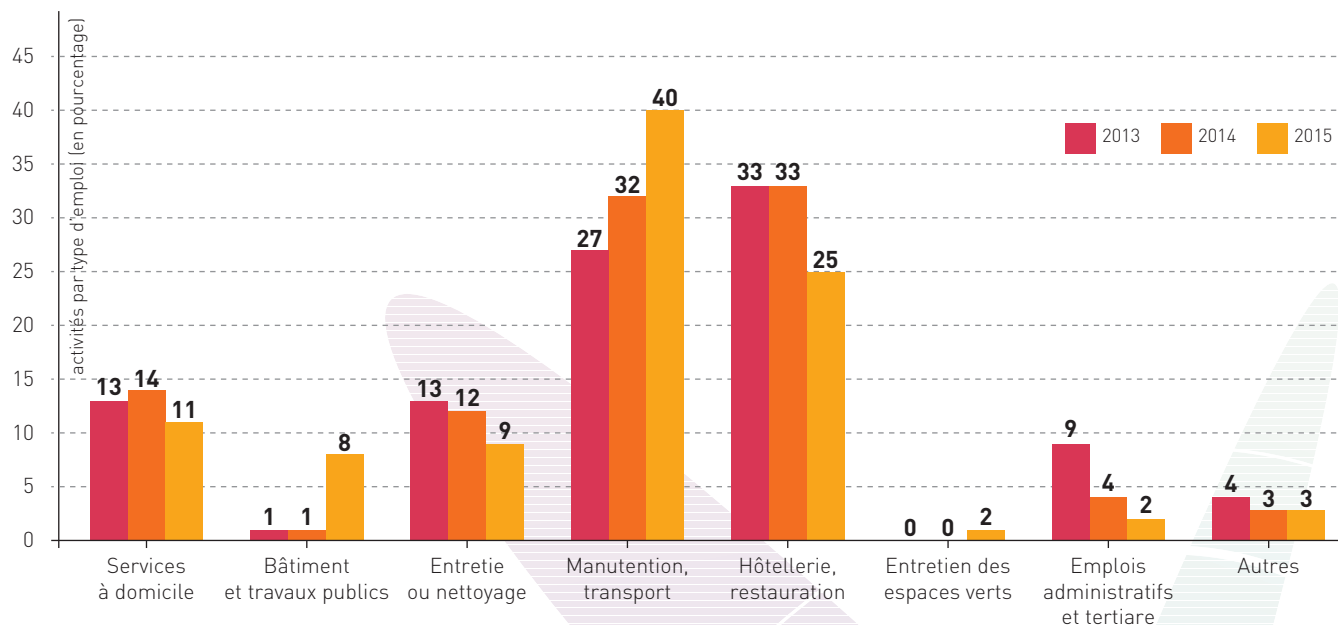


Le chiffre d'affaires généré par chaque catégorie de clients a progressé. À noter que la part provenant du secteur marchand augmente plus vite que les autres.

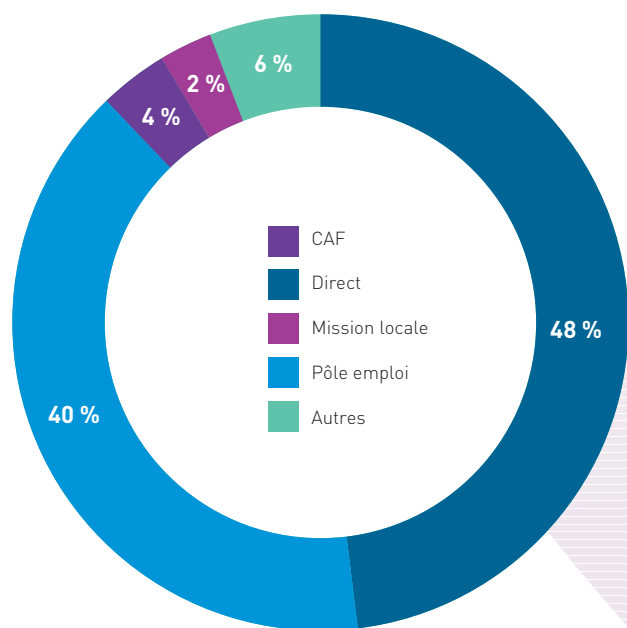
III. L'OFFRE D'INSERTION

La répartition des activités par type d'emploi (heures)

	2013	2014	2015
Service à domicile	11 005	12 894	14 517
Bâtiments et travaux publics	659	1 217	10 608
Entretien ou nettoyage	11 169	10 758	11 709
Manutention, transport	23 381	29 502	51 645
Hôtellerie, restauration	28 603	30 102	31 965
Entretien des espaces verts	411	4	2 454
Emploi administratifs et tertiaire	7 992	3 518	2 156
Autres	3 783	3 028	3 623
TOTAL	87 003	91 024	128 677



- **Service à domicile :** l'activité des services à la personne continue à s'éroder perdant 3 points par rapport à l'exercice précédent pour s'élever à 11 %. Cette offre est constituée d'employés de maison (ménage, garde d'enfants, petits travaux de jardinage).
- **Bâtiments et travaux publics :** +700 %. Une commande exceptionnelle d'une entreprise attributaire d'un marché public (construction du collège de Kwalé) a été reçue.
- **Entretien des espaces verts :** forte progression de l'activité qui passe de 4 000 à 2 400 heures. Commande exceptionnelle.
- **Entretien ou nettoyage :** elle continue de progresser, + 9 %.
- **Manutention et transport :** ces deux activités représentent 40 % des heures de missions.
- **Hôtellerie et restauration :** activité stable, fortement impactée par la distribution de collations scolaires.
- **Emplois administratifs et tertiaire :** l'activité enregistre un léger recul de 2 points.



La répartition par prescripteur/orienteur

I. L'ACCUEIL

Tifaki Hazi reçoit les demandeurs d'emploi en pré-accueil soit sur prescription/orientation, soit en direct. Ainsi, 48 % des demandeurs sont recrutés directement par l'association alors que 40% sont prescrits par Pôle emploi. À noter que **les prescriptions et orientations ont progressé de 12 % sur un an.**

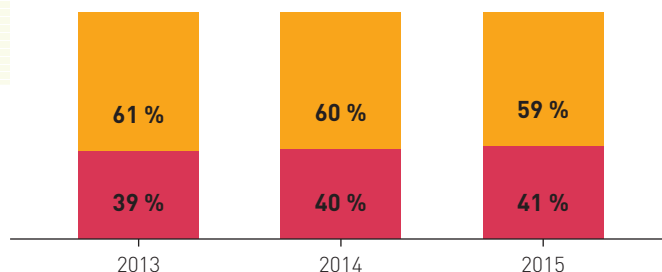
II. LES SALARIÉS EN INSERTION

En 2015, Tifaki Hazi a mis à disposition **337 salariés en parcours professionnel** (contre 276 en 2014), dont 208 nouveaux embauchés.

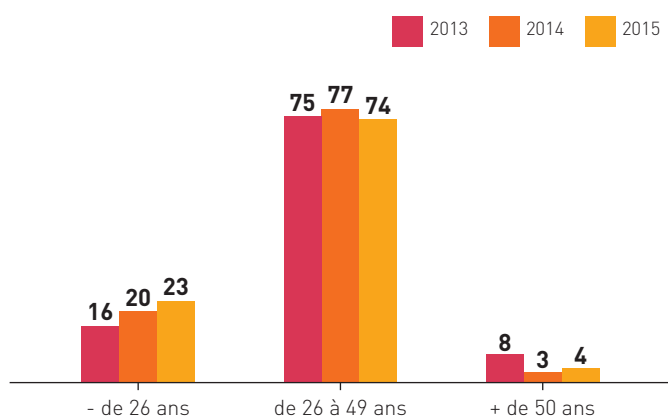
Les salariés en parcours d'insertion sont majoritairement des femmes même si la part des hommes dans l'effectif continue de progresser depuis 2013.

Chaque salarié travaille en moyenne 382 heures par an. Les hommes effectuent deux fois plus d'heures (545) que les femmes.

La répartition par sexe



La répartition par sexe et par âge



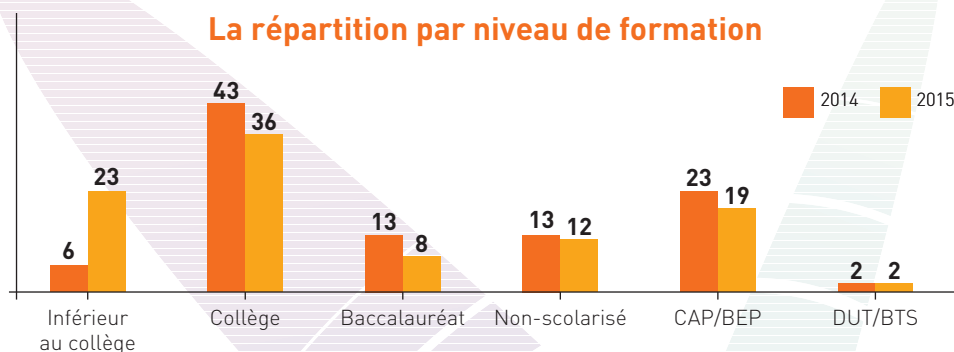
	hommes	femmes	TOTAL
- de 26 ans	58	18	76
de 26 à 49 ans	75	173	248
+ de 50 ans	6	7	13
TOTAL	139	198	337

La répartition par tranche d'âges a légèrement évolué, les 26-49 ans représentant désormais les trois-quarts de l'effectif. À noter que **les jeunes de moins de 26 ans progressent de 3 points par rapport à l'année précédente.**

La répartition par situation personnelle

	2014	2015
Bénéficiaires du RSA	24	25
Travailleurs handicapés	1	2
Allocation parent isolé	21	24
Allocation adulte handicapé	3	
Jeunes en grande difficulté	35	43
ne relevant pas des catégories précédentes		

La répartition par niveau de formation



On peut ainsi constater qu'en 2015, les demandeurs d'emploi ayant un niveau inférieur au collège ont fortement progressé.

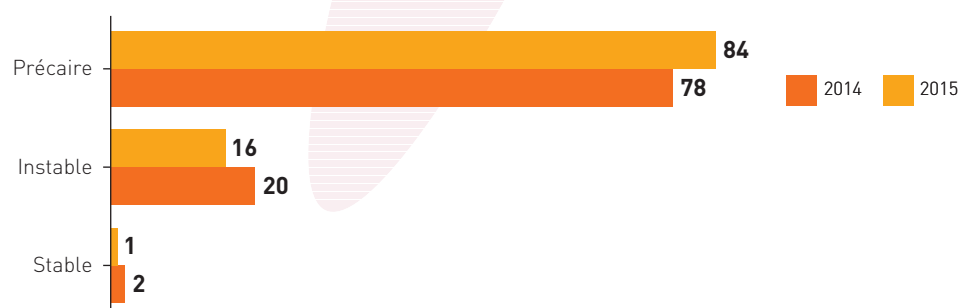
La répartition au regard de l'emploi et du chômage

	2014	2015
Chômeurs non-inscrits à Pôle emploi	4	27
Chômeurs inscrits à Pôle emploi		
moins de 1 an	116	175
de 1 à 2 ans	45	18
de 2 à 3 ans	23	8
3 ans et plus	13	5

La répartition selon la trajectoire professionnelle

Définitions

- **Trajectoire socioprofessionnelle stable** : elle s'entend 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.
- **Trajectoire socioprofessionnelle instable** : elle s'entend 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.
- **Trajectoire socioprofessionnelle précaire** : elle s'entend 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.



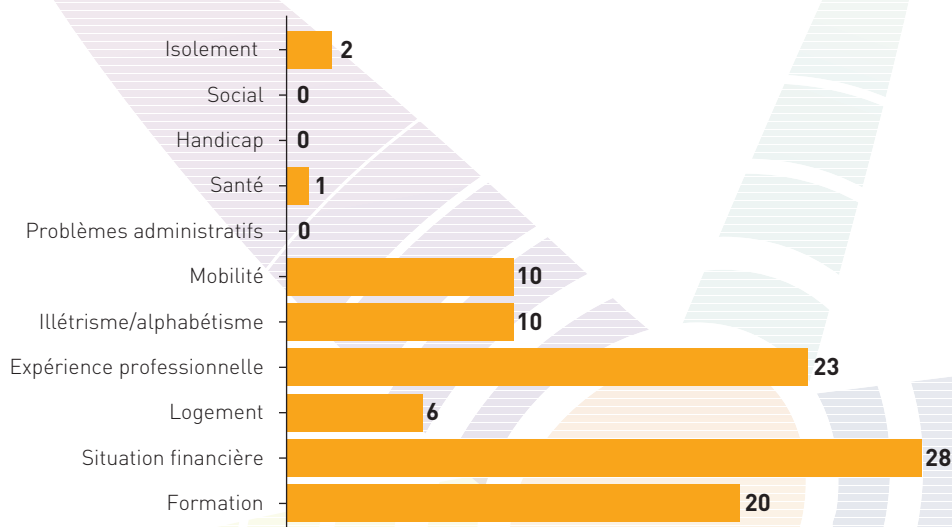
Plus de 8 salariés sur 10 n'ont jamais connu de stabilité professionnelle.

III. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIO-PROFESSIONNEL

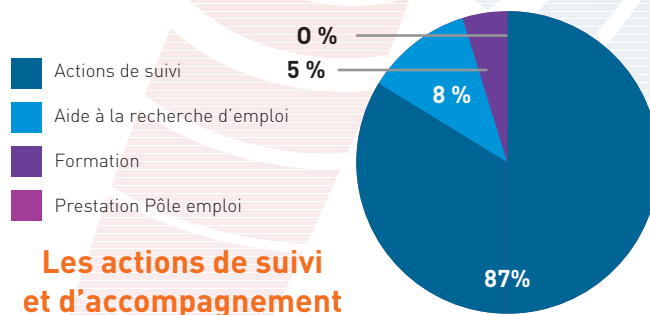
Tifaki Hazi propose un nombre d'heures de mission correspondant au besoin spécifique de la personne en tenant compte de sa situation sociale et professionnelle. La nature des missions est, autant que possible, adaptée au projet professionnel de la personne. La mise en situation de travail permet alors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



Les salariés en parcours rencontrent de nombreuses difficultés, les principales étant financières ou par manque d'expériences professionnelles et de formation.



Les actions de suivi et d'accompagnement

IV. L'ENCADREMENT TECHNIQUE DES SALARIÉS

Tifaki Hazi a 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 :

- évaluer 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 ont également permis d'anticiper les sources d'insatisfaction des clients par une formation avant la prise de poste.

V. LES RÉSULTATS DE L'ACTIVITÉ

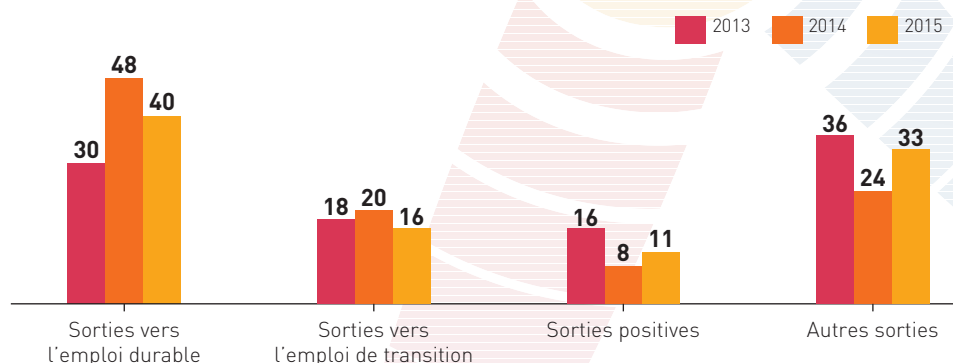
Le taux de retour à l'emploi (ou sortie dynamique) est un indicateur de performance utilisé par les structures de l'insertion par l'activité économique. Les sorties dynamiques totalisent les sorties « vers l'emploi durable », « positives » et « vers un emploi de transition » et sont normalisées par des valeurs de références.

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

La situation des salariés ayant quitté l'association

	2013	2014	2015	%
Sorties vers l'emploi durable	27	42	36	40
CDI	9	7	12	
CDD de plus de 6 mois	13	31	23	
Création d'entreprise	5	4	1	
Sorties vers l'emploi de transition	16	17	14	16
CDD de moins de 6 mois	13	12	7	
Contrats aidés	3	4	7	
Sorties positives	15	7	10	11
Formation qualifiante		6	5	
Formation non-qualifiante		1	5	
Total des sorties dynamiques	58	66	60	67
Autres sorties	33	21	29	33
Abandons	13	6	2	
Inactifs	18	14	18	
Sans nouvelle		1	9	
TOTAL	91	87	89	

Pour 2015, le taux des sorties dynamiques s'élève à 67 %. Les sorties vers l'emploi durable enregistrent elles une baisse de 8 points passant désormais à 40 %. Enfin, la durée moyenne d'un parcours est de dix-sept mois.



RETROUVEZ TOUTE L'ACTUALITÉ DE TIFAKI HAZI
SUR WWW.TIFAKI-HAZI.COM

02 69 62 46 45 BON DE COMMANDE FAQ RELEVÉ D'HEURES

 **Tifaki hazi**

[OUI SOMMES NOUS ?](#) [NOS SERVICES](#) [RECRUTEMENT](#) [NOUS CONTACTER](#)

→ SERVICES AUX
PARTICULIERS

- Ménage
- Repassage
- Garde d'enfants
- Petits travaux de jardinage
- Petit bricolage
- Vigilance durant vos absences

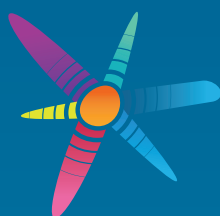
EN SAVOIR +

→ SERVICES AUX
PROFESSIONNELS

- Nettoyage des locaux
- Entretien des espaces verts
- Emploi du bâtiment
- Manutention
- Pose d'affiche
- Agent de restauration
- Petits travaux

EN SAVOIR +

➔ AIDE À DOMICILE À MAYOTTE
& MISE À DISPOSITION DE PERSONNEL



Tifaki hazi
générateur d'emplois

12 Boulevard du stade de Cavani
BP 687 - 97600 Mamoudzou
tifaki.hazi@gmail.com

tél : 0269 62 46 46