

# *RAPPORT D'ACTIVITES 2009*



*Mercredi 26 mai 2010*

Rue du Mesnil  
50400 GRANVILLE

☎ 02 33 90 66 00

💻 02 33 90 05 97

Email : [ose-granville@orange.fr](mailto:ose-granville@orange.fr)  
Site internet : [www.ose-granville.fr](http://www.ose-granville.fr)

# RAPPORT D'ACTIVITES 2009

## RAPPEL :

Les associations intermédiaires (AI) sont des structures d'insertion par l'activité économique (SIAE), dont l'existence légale date de 1987. Outil de lutte contre l'exclusion, elles embauchent des personnes sans emploi qui rencontrent des difficultés sociales et professionnelles, pour les mettre à disposition d'utilisateurs (particuliers, entreprises, collectivités locales, associations, etc.) à titre onéreux. Parallèlement, elles assurent auprès de ces personnes un accompagnement social et professionnel afin de favoriser leur insertion dans un emploi durable.

Pour accéder au statut d'AI, les structures doivent être conventionnées par l'Etat. Les demandes sont instruites par les Directions Départementales du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DDTEFP), puis validées par les Conseils Départementaux de l'Insertion par l'Activité Economique (CDIAE).

L'agrément préalable des personnes par Pôle Emploi est nécessaire pour l'exécution de toute tâche en entreprise. Un même salarié ne peut réaliser plus de 240 heures en entreprise par an sur une durée maximum de deux ans.

Au niveau national, le nombre des AI est passé de 1 200 à 750 depuis 5 ans, en raison notamment de la concurrence liée au développement de nouvelles structures de services à la personne.

L'association intermédiaire OSE, conventionnée avec l'Etat pour les années 2009 à 2011, mesure son activité au travers d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs. Ils sont présentés en parallèle à ceux de l'année précédente.

## L'ACTIVITE DE L'ASSOCIATION INTERMEDIAIRE

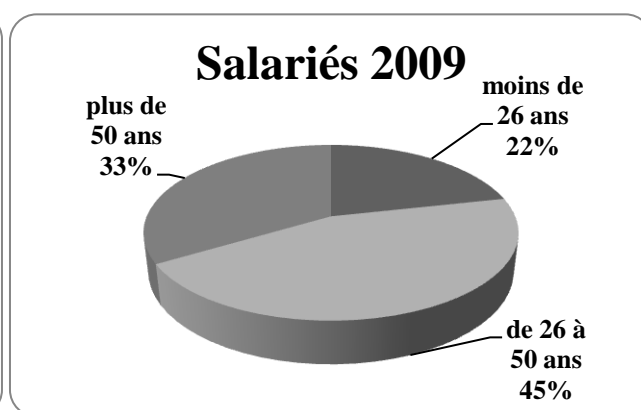
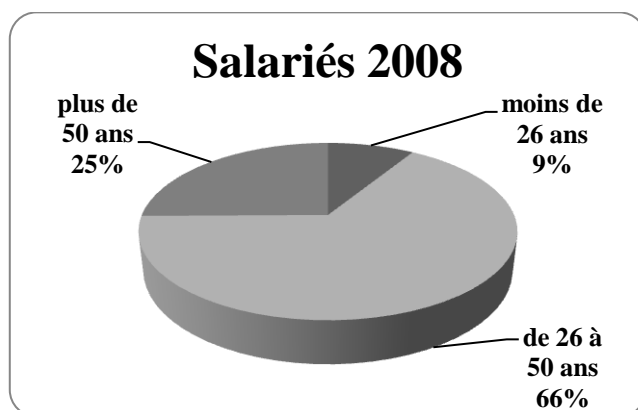
### 1. LES PERSONNES ACCUEILLIES

Le nombre de salariés mis à disposition et son évolution par rapport à l'année précédente est un indicateur intéressant à observer, il mesure la nécessité et l'utilité sociale de l'action de l'association intermédiaire.

	2008	2009	Ecart
Salariés Mis à Disposition	147	167	13,6%
nouveaux inscrits	63	72	14,3%
moins de 26 ans	13	36	176,9%
de 26 à 50 ans	97	75	-22,7%
plus de 50 ans	37	56	51,4%
Total femmes	76	83	9,2%
Total hommes	71	84	18,3%

La progression est sérieuse (20 salariés de plus), avec une parité presque parfaite et une modification importante selon les tranches d'âge :

- **les jeunes sont presque 3 fois plus nombreux** à venir travailler chez OSE en 2009.
- l'augmentation des salariés de plus de 50 ans est également frappante.
- Les 26-50 ans passent en dessous des 50% de l'effectif total.



## 2 427 contrats de travail ont été effectués par 167 salariés.

Malgré une légère baisse, c'est tout de même en moyenne près de 50 contrats par semaine qui doivent être traités administrativement par Fabienne HEBERT, secrétaire administrative.

**Le nombre d'heures moyen par salarié a diminué de 16%**, de 256 heures annuelles en 2008 à 215 heures en 2009. La moyenne des AI en France se situe à 176 heures.

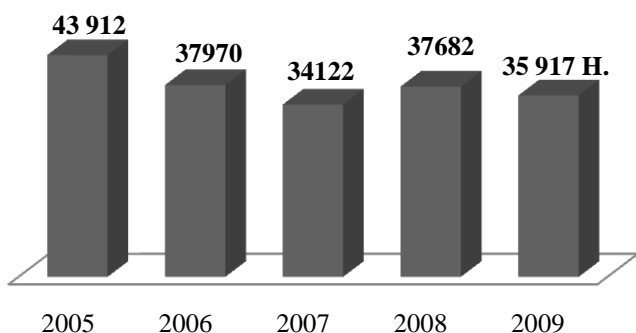
Les Associations Intermédiaires sont exonérées des cotisations patronales d'assurances sociales et d'allocations familiales, dans la limite de 750 heures rémunérées par an et par salarié.

	2008	2009	Ecart
contrats de travail	2558	2427	-5,1%
> 750 heures	6423	3665	-42,9%
nb de salariés concernés	16	13	-18,8%

Il s'agit donc d'un critère sensible à l'équilibre financier de OSE. Pour la première année depuis bien longtemps, **le nombre total des heures au-delà de 750 heures annuelles par salarié a chuté considérablement**, et ne correspond plus qu'à 13 salariés aujourd'hui, dont un est parti à la retraite et un autre a été embauché au Foyer de Jeunes Travailleurs en ce début 2010.

## 2. L'EVOLUTION DES HEURES

### Heures travaillées depuis 5 ans



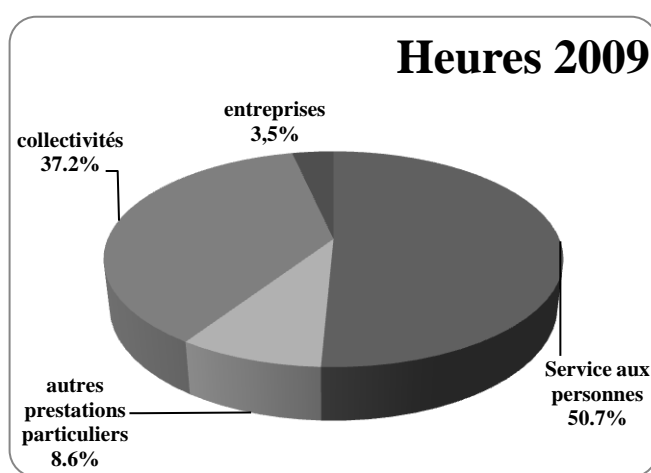
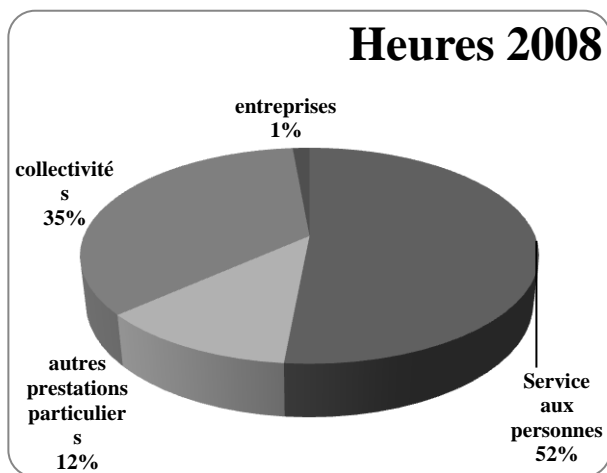
La baisse globale des heures enclenchée depuis plusieurs années n'est pas réellement enrayée. Le niveau semble se stabiliser entre 23 et 24 équivalents temps plein (ETP).

Cette année nous enregistrons une diminution des heures auprès des particuliers avec -2 594 heures, que ce soit dans les services aux personnes et de manière plus flagrante encore pour les autres prestations (maçonnerie peinture) qui ne représente même plus 2 ETP.

L'activité en collectivités locales reste stable et regroupe toujours près d'un tiers du volume total de l'activité. Ce secteur est intéressant dans la mesure où la MAD se transforme parfois par des embauches directes.

La forte progression chez les entreprises est peu significative, ce secteur ne représente que 3,5% du volume total. Elle est à mettre en parallèle avec l'absence de recours à l'intérim d'insertion de PRO2I cette année.

	2008	2009	Ecart
Total des heures de Mise à Disposition (MAD)	37 682	35 917	-4,7%
Service aux personnes (SAP)	19 397	18 217	-6,1%
autres prestations particuliers	4 501	3 087	-31,4%
heures en collectivités	13 252	13 366	0,9%
heures en entreprises	531	1 247	134,8%



### 3. LES DONNEURS D'ORDRES

Le nombre total de clients donneurs d'ordres est en légère régression (-15), cette évolution reste dans les mêmes proportions que la baisse d'activité générale mesurée en heures.

**Les 396 particuliers adhérents à OSE représentent 85% des clients**, à cela s'ajoute les collectivités locales, les entreprises et les associations.

	2008	2009	Ecart
donneurs d'ordres	480	465	-3,1%
dont nouveaux	111	162	45,9%

Nous enregistrons l'arrivée de 162 nouveaux clients pour l'année 2009, soit 51 de plus qu'en 2008.

La part d'adhérents « fidèles » est importante, elle se situe au deux tiers du total, mais tente à s'estomper.

Ce phénomène nous a encouragés à confier une étude de satisfaction à Marjolaine BISSON, étudiante en 2<sup>ème</sup> année de BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social au Lycée Technique et Professionnel Le Bon Sauveur à SAINT LÔ.

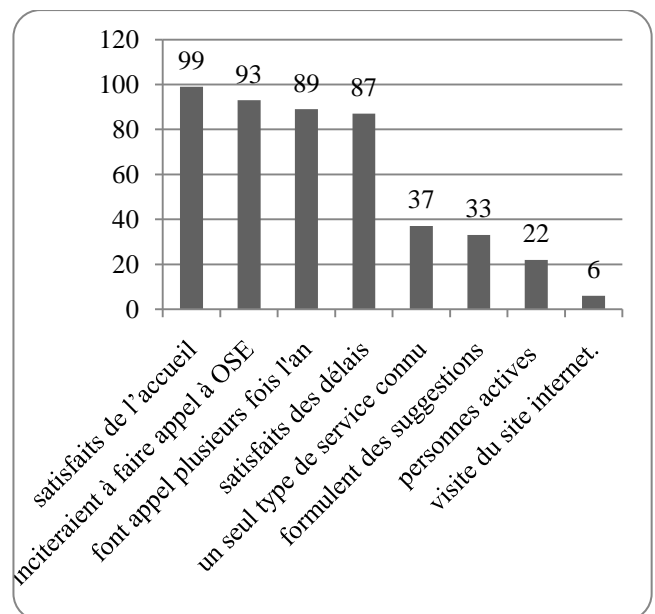
### 4. LES RESULTATS DE L'ETUDE DE SATISFACTION

Cette étude a été menée en ce début 2010, sur une période de 7 semaines, du 5 janvier au 19 février 2010. Elle avait pour objectif d'enquêter auprès des particuliers utilisateurs des services de la mise à disposition de OSE afin :

- d'identifier leurs attentes
- d'identifier les sujets de satisfaction et d'insatisfaction
- d'améliorer les services de l'association.

La commission communication du Conseil d'Administration s'est mobilisée pour accompagner Marjolaine dans son travail notamment pour la rédaction du questionnaire et la répartition des enquêtes sur le terrain.

Ainsi, **178 personnes ont été interrogées** (142 par téléphone et 34 en face à face), **soit 45% du fichier** « clients particuliers ».



L'enquête portait sur une vingtaine de questions. Le dépouillement et l'analyse des principaux résultats peuvent se résumer au travers de quelques axes comme le « profil type » du client de OSE, le degré de « fidélité » et de connaissance de OSE et de ses services, les principaux points d'amélioration souhaités :

- 78% des clients interrogés sont retraités, et 22% sont actifs, parmi eux :
  - 62% sont cadres,
  - 24% sont employés,
  - 14% sont chefs d'entreprise.
- 89% ont fait appel plusieurs fois à OSE, et 35% font appel régulièrement :
  - 20% chaque semaine,
  - 15% chaque mois.
- 37% utilisent la MAD pour un seul type de service (ménage, jardinage, bricolage, déménagement...) et ignorent les autres prestations de OSE.
- 99% sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil sur place ou par téléphone, 55% voient la signalisation de OSE défaillante, et seulement 6% sont allés visiter notre site internet.
- 87% sont satisfaits des délais pour obtenir un service même en période estivale.
- 93% des personnes interrogées inciteraient leur entourage à faire appel aux services de OSE.
- 33% ont formulé des suggestions au niveau des services ménage et jardinage :
  - améliorer les savoirs de base par la formation du personnel,
  - le prêt de matériel est fortement demandé en jardinage car : soit les jardins sont très petits, soit le matériel du client est vétuste.

## 1. L'ACCOMPAGNEMENT TECHNIQUE

### C'est quoi ?

Lors d'une première mission, le salarié est accompagné chez le client par Marie FONTAINE, Responsable de la MAD. Cette présence permet de rassurer le salarié pour sa prise de travail, notamment suite à une longue période d'inactivité professionnelle. Elle permet également d'échanger avec le donneur d'ordres sur le rôle d'insertion de l'Association Intermédiaire.

### A quoi ça sert ?

Cette action sur le terrain permet :

- de présenter précisément le travail à accomplir,
- d'observer la situation de départ,
- de rappeler le résultat attendu par le donneur d'ordres,
- de déterminer les différentes étapes de l'exécution de la tâche, les outils à utiliser, la sécurité au travail...

### Quelques chiffres pour l'accompagnement technique :

	2008	2009	Ecart
Nombre de chantiers en peinture maçonnerie	117	125	6,8%
durée des chantiers en heures	38	25	-35,8%
Visites de suivi technique chez les clients	205	285	39,0%
Etudes techniques	45	49	8,9%
Accompagnement du salarié chez le client	42	82	95,2%

Le nombre de chantiers a légèrement progressé en 2009, mais ils sont de plus en plus faibles en volume, ils ne représentent plus que 1,9 ETP.

Les accompagnements en première mission de salariés ont presque doublé, cette évolution est à mettre en relation avec les 72 nouveaux salariés ayant travaillé en 2009.

## 2. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIOPROFESSIONNEL

Mené par toute l'équipe de OSE et plus spécifiquement par Maude GRAVEY et Nadia LEBLOND (en fin d'année), l'accompagnement socioprofessionnel permet de faire le point avec le salarié tout au long de son parcours, étape par étape, afin qu'il puisse être en capacité de surmonter ses propres difficultés d'insertion, et ainsi être mieux armé pour affronter le marché du travail.

L'accompagnement dans l'AI est une action conventionnée pour la période 2009-2011 par la **Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi** (ex Direction Départementale du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle) après validation du projet associatif par le Comité Départemental d'Insertion par l'Activité Economique (CDIAE).

Le nouveau mode de conventionnement intègre des notions nouvelles pour les structures d'insertion. Ainsi apparaissent désormais des **objectifs chiffrés en terme de résultat sur les sorties**, ces objectifs sont négociés avec la DIRECCTE annuellement au cours d'un « **dialogue de gestion** ». Les valeurs de référence à atteindre dans un délai de 3 ans sont :

- minimum de sorties dynamiques 60 %
- minimum d'insertion dans l'emploi durable 25 %.

### Quelques chiffres pour l'accompagnement socioprofessionnel :

↳ **139** personnes ont été reçues au cours de l'année 2009 (150 en 2008)

↳ **33** personnes ont quitté l'Association (53 en 2008)

Parmi elles, 3 ont quitté la structure après moins de 3 mois de présence (embauche en CDD, intérim, abandon des missions...). Elles ne sont pas comptabilisées dans les sorties de l'année (12 en 2008).

Les résultats obtenus en terme de sorties :

	Réalisé		Objectif 2010
	2008	2009	
<b>sorties dynamiques</b>	<b>41,5%</b>	<b>58,6%</b>	<b>55%</b>
dont emploi durable	12,2%	20,7%	25%
dont emploi de transition	14,6%	31,0%	15%
dont sorties positives	14,6%	6,9%	15%
autres sorties sans solution	58,5%	41,4%	

Quelques définitions :

- **Sorties dynamiques :**
  - Emploi durable : CDI, CDD > 6 mois, création d'entreprise,
  - Emploi de transition : CDD < 6 mois, intérim, contrat aidé collectivité,
  - Sorties positives : formation qualifiante, contrat aidé autre SIAE, missions AI,
- **Autres sorties sans solution :** retraite, maternité, déménagement,

Les actions santé-formation :

- **Bilan IRSA (Institut interRégional pour la Santé) :**  
Les salariés de l'AI ont reçu une plaquette d'information sur l'intérêt de réaliser un bilan de santé, sur le déroulement d'une journée de bilan, le tout accompagné d'un bulletin d'inscription.  
16 salariés ont pu bénéficier de cette action organisé par l'IRSA.
- **Formation Sauveteur Secouriste du Travail :**  
6 salariés ont participé et suivi cette formation sur deux jours en novembre.  
Le groupe était constitué de salariés de OSE et de OSE ENVIRONNEMENT.

## LES ACTIONS DU PARTENARIAT

### 1. LOCATION DE CYCLOMOTEURS

En lien avec les associations intermédiaires PASSERELLES (Avranches) et AIDER (Saint Hilaire du Harcouët), nous avons souhaité renouveler le parc de cyclomoteurs vieillissant. Un nouveau dossier de subvention a été déposé auprès du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Jeunes (FIPJ) et du Programme Départemental d'Insertion (PDI).

Les nouveaux équipements ont été livrés fin août, **3 scooters et 1 vélo à assistance électrique** remplacent désormais les anciennes « mobylettes ». Depuis cette date, les locations ont lieu quasiment sans discontinuité.

- ↳ En 2009, **5 personnes** ont eu recours à la location de cyclomoteurs soit un cumul de **274 jours de location**.
  - ↳ Il s'agit en majorité d'un public jeune, **3/5 ont moins de 26 ans**
  - ↳ Par rapport à 2008, la demande est beaucoup plus faible (- 100 jours de location), mais elle se concentre exclusivement sur les 4 derniers mois de l'année.

### 2. ENTREPRISE DE TRAVAIL TEMPORAIRE D'INSERTION PRO 2I

Années	Heures réalisées
2005	553
2006	494
2007	613
2008	231
<b>2009</b>	<b>0</b>

Depuis plusieurs années, OSE est membre de l'antenne Manche de PRO2i, Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion (ETTI) dont le siège social est à Hérouville Saint Clair (14).

Vu la chute du nombre d'heures au cours des deux dernières années, nous nous sommes interrogés sur l'avenir de ce partenariat avec PRO2i. Mais par solidarité avec les associations IPE (Saint Lô), Accueil Emploi (Coutances) et AIDER (Saint Hilaire du H.), nous avons sollicité le renouvellement de l'agrément ETTI pour l'année 2010 auprès de la DIRECCTE.

### **3. LA CONVENTION « PASSERELLES » AVEC LE CENTRE DE PROPETE**

En lien avec le COORACE et son délégué régional, Laurent BOUVET, une convention de partenariat a été signée en juin 2008 avec le Centre de Propreté regroupant les entreprises Maison et Services, ADNP et CTSA sinistres.

Cette collaboration permet :

- à OSE d'offrir des perspectives d'insertion supplémentaires à ses salariés,
- au Centre de Propreté d'améliorer la qualité et la réactivité du recrutement.

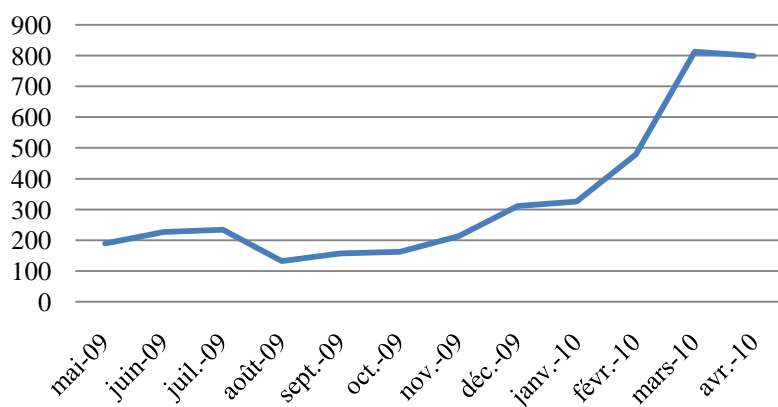
Un premier comité de suivi a eu lieu début 2009, puis un second en ce début d'année pour analyser le fonctionnement du partenariat, ses résultats et les difficultés rencontrées. Ainsi, au cours de l'année 2009 :

- 6 salariés de OSE ont intégré les effectifs du Centre de Propreté,
- 4 ont donné entière satisfaction,
- 2 contrats ont été interrompus avant leur terme.

### **4. TRAVAIL SUR LA COMMUNICATION AVEC CHANTIER ECOLE**

Dans le cadre de l'équipement de nouveaux outils de communication, financés par une subvention du Fonds Départemental pour l'Insertion (FDI), nous avons mis en ligne notre site internet [www.ose-granville.fr](http://www.ose-granville.fr) en mai 2009.

#### **Fréquentation du site *www.ose-granville.fr***



Ce site a été travaillé en partenariat avec l'association régionale Chantier Ecole, et plus particulièrement par Frédéric LAURENCE, webmaster. Son contenu avait été présenté lors de l'Assemblée Générale du 23 avril 2009.

La fréquentation du site a stagné jusqu'en décembre entre 150 et 200 visites mensuelles, pour en atteindre 800 depuis deux mois.

En novembre dernier, un module « actualités » a été ajouté en page d'accueil. Ce module, qui se pilote directement de OSE, permet d'être autonome et réactif pour des informations ponctuelles : annonce d'évènements, offre de service ...

## **LES PROJETS DE OSE POUR 2010**

### **1. CONCERNANT LE TERRITOIRE ET LE PARTENARIAT**

- Elargir le réseau d'entreprises relais,
- Poursuivre les efforts de communication, positiver l'image,
- Participer au Salon pour l'Emploi organisé par la Mission Locale,

### **2. CONCERNANT LES BENEFICIAIRES**

- Formaliser un livret d'accueil détaillé,
- Mettre en place un bilan de sortie formalisé,
- Développer des modules de formations courtes et adaptées aux besoins
- Motiver les salariés pour mieux adhérer à l'accompagnement,