



**croix-rouge insertion**

FONDÉ PAR LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE +

IMPULSE TOIT

# Rapport d'activité

# 2024



# CROIX-ROUGE INSERTION

En France, plus de 8 millions de personnes vivent sous le seuil de pauvreté et rencontrent des difficultés pour accéder à l'emploi et à l'autonomie. Pour y répondre, Croix-Rouge insertion, créée en 2011 par la **Croix-Rouge française**, propose des solutions concrètes et durables pour favoriser l'insertion professionnelle.

Présent dans 15 établissements, dont une filiale, Croix-Rouge insertion s'adapte aux besoins des territoires et contribue à une économie plus solidaire et durable. Sa mission : accompagner chaque personne vers l'emploi en lui offrant, à travers ses différents dispositifs, un parcours adapté et bienveillant, afin qu'elle devienne actrice de son projet professionnel et, plus largement, de son projet de vie.

**15**

établissements  
dont 1 filiale multi-  
établissements

**2333**

personnes accompagnées,  
dont plus de 59%  
allocataires du RSA

**54%**

de sorties  
dynamiques des  
dispositifs IAE

**29 M€**

de budget prévu  
pour 2025

## Notre accompagnement



### Accompagnement signature

Accompagnement au sein de nos structures en situation de travail IAE



### Programmes d'accompagnement

Formation préqualifiant au métier d'aide-soignant, entrée en IFAS (support ACI)  
Accompagnement Aller Vers :

- Dispositif Action Avenir et Convergence
- Programme Prison - Justice : Perspec'Tig
- Agences Locales d'Insertion - RSA

## Nos domaines d'action



### Alimentation durable et solidaire

Production et vente maraîchère BIO  
Circuits alimentaire de proximité  
Aide alimentaire



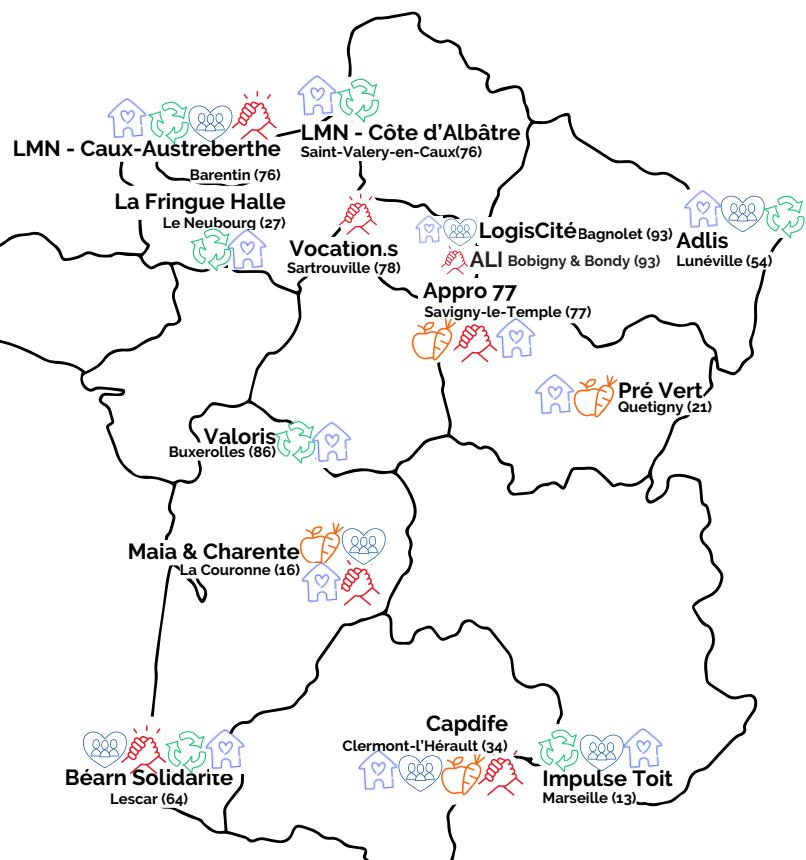
### Économie circulaire

Réemploi & recycleries  
Collecte sélective et valorisation  
Lavage de contenants alimentaires



### Services au public

Accueil téléphonique  
Accueil touristique et parking-relais  
Logistique : déménagements, kitting, gestion de commandes groupées  
Lutte contre la précarité énergétique  
Entretien des espaces verts et naturels



# 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 avec deux boutiques de seconde main, du transport, de la logistique, et la lutte contre la précarité énergétique.

## L'ÉQUIPE

**Chloé HONG** - Directrice

chloe.hong@croix-rouge.fr

### Coordinateurs d'activité:

**Nassim BENMEDDOUR** - Coordinateur Logistique

nassim.benmeddour@croix-rouge.fr

**Flora SOULA** - Coordinatrice Ressourcerie

flora.soula@croix-rouge.fr

### Conseillers d'insertion professionnelles :

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

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

**Ghislaine ROUDERGUE** ghislaine.roudergue@croix-rouge.fr

### Encadrants Techniques d'Insertion :

**Myriam MARCOTTE** - ACI Centre de Relation Clientèle

myriam.marcotte@croix-rouge.fr

**Housnat HAMADA** - ACI Centre de Relation Clientèle

housnat.hamada@croix-rouge.fr

**Jean Pierre APACK** - ACI Logistique et Manutention

jeanpierre.apack@croix-rouge.fr

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

farida.kadi@croix-rouge.fr

**Jouda LETAIEF** - ACI Ressourcerie Vente Cours Julien

abdelhakim.zemam@croix-rouge.fr

**Abdelhakim ZEMAM** - ACI Ressourcerie Vente Saint-Louis

abdelhakim.zemam@croix-rouge.fr

**Antoine BUTTICKER** EI Précarité énergétique

antoine.butticker@croix-rouge.fr

## IMPULSE TOIT EN CHIFFRES 2024

217 salariés en insertion  
professionnelle accompagnés,  
Soit 67 ETP conventionnés en  
ACI & 3 ETP en EI  
60% de sorties dynamiques



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

3 422 K€ de budget pour 2025  
1 110 K€ de chiffre d'activité  
2024



253 meubles "upcyclés"  
139 ménages accompagnés  
pour réduire leur  
consommation d'énergie et  
d'eau



### Pôle administratif

**Daouda DIENG** - Responsable Admin et Finance

daouda.dieng@croix-rouge.fr

**Fadela BOUSSOUF** - Assistante administrative

fadela.boussouf@croix-rouge.fr

# L'accompagnement vers l'emploi

## PUBLIC ACCOMPAGNÉ

**217** personnes accueillies en CDDI

**47%** allocataires du RSA

**42%** de femmes

**13%** bénéficiaires d'une RQTH

**41%** résident dans un Quartier Prioritaire de la politique de la Ville



## LEVÉE DES FREINS À L'EMPLOI

7 ateliers ont été organisés avec Finances et Pédagogie

6 salariés ont eu accès à un logement et 2 permis B

## ACTIONS DE FORMATION ET PMSMP\*

**8 894 heures** de formation en interne et externe, représentant en moyenne 41 heures par salarié

**89** salariés ayant participé à la formation Acquérir de nouvelles compétences sur un parcours moyen de 10 mois

**32** Périodes de mise en situation en milieu professionnelle, soit **230 Jours** (PMSMP)

## LES SORTIES 2024

17 % sorties en emploi durable

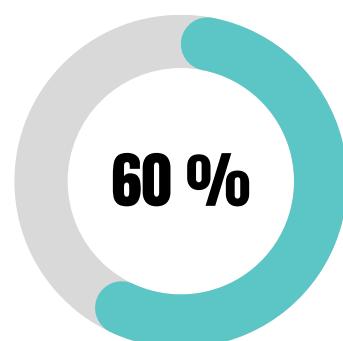
7 % sorties en emploi de transition

37 % sorties positives



# 10 mois

durée moyenne de parcours



**Taux de sorties dynamiques en 2024**

# Vincent, 54 ans.

## Un nouveau départ grâce à Croix-Rouge Insertion



« Quelle belle aventure humaine ! »

Croix-Rouge insertion m'a permis de prendre mon élan pour aller de l'avant. Cela n'a pas été toujours facile, mais le résultat est là !

Un grand Merci donc à toutes celles et ceux qui font fonctionner cette association.



Vincent, Barreiro est arrivé au sein de l'établissement Impulse Toit en Octobre 2023.

Technicien de métier dans l'industrie et le bâtiment, il traversé une période personnelle difficile et était arrivé en fin de droits. Il fait alors la rencontre d'une personne qui avait bénéficié du soutien de Croix-Rouge Insertion et qui l'a encouragé à déposer sa candidature.

Au sein de l'activité Ressourcerie, il a notamment participé à l'aménagement des espaces de vente de la boutique situé au Cours Julien dans le 6e arrondissement de Marseille. Une expérience qui lui a permis de **reprendre confiance en ses compétences et d'envisager une reconversion.**

*« Les ateliers Croix-Rouge insertion m'ont offert le temps et le cadre nécessaires pour me réorienter, redécouvrir le plaisir de travailler et rebâtir ma confiance. »*

Un an après son arrivée, et grâce à une période de mise en situation en milieu professionnel de 15 jours, il a pu intégrer une entreprise et décrocher un premier contrat de travail de 6 mois.

Il devient alors **Technicien Réparateur d'appareils électroportatifs** (perceuses, visseuses, tronçonneuses, taille haies...), qu'ils soient sur batterie ou filaires. L'entreprise **collabore avec de grandes enseignes de bricolage**, ce qui lui a permis d'acquérir un **savoir-faire précis et recherché**.

Bravo à Vincent pour sa détermination et sa capacité à rebondir ! Il montre qu'il n'y a pas d'âge pour apprendre et saisir de nouvelles opportunités. Félicitations de toute l'équipe de Croix-Rouge Insertion et tous nos vœux de réussite pour la suite !

# Les Ressourceries



## Produits et services proposés

La Ressourcerie propose une gamme complète de services, de la collecte d'objets et de meubles auprès de particuliers, de professionnels et de partenaires, à leur revente dans deux boutiques, sur des plateformes en ligne ainsi qu'à destination d'entreprises soucieuses d'un ameublement esthétique et responsable.

Les articles récupérés sont soigneusement triés, parfois réparés ou remis en état si nécessaire, notamment pour les meubles et les appareils électroménagers. Ceux qui ne peuvent être réemployés sont orientés vers des filières de recyclage partenaires.

Cette activité poursuit plusieurs objectifs : favoriser l'insertion professionnelle des bénéficiaires, en particulier dans les métiers d'avenir liés à la transition écologique, réduire les déchets en donnant une seconde vie aux objets, et contribuer ainsi au développement de l'économie circulaire locale à Marseille.

### L'équipe et les moyens de production

- **65 salariés** en parcours d'insertion (21,6 ETP), **1 Coordinatrice**; **3 Encadrants techniques**, **2 en vente** en boutique et **1 en gestion des flux** et **1 Conseiller en Insertion Professionnelle**
- **1 camion** 20m<sup>3</sup> et **3 véhicules utilitaires** 9m<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 2024

- **35 103 Visiteurs** sur les 2 boutiques.
- **253 meubles "upcyclés"**
- **2 boutiques éphémères** collaboratives lors des **Journées Nationales de la Réparation et la hotte solidaire**, coanimée par 6 ressourceries de la région





# les ateliers croix-rouge

**Jouda, Encadrante boutique,  
guide avec bienveillance  
son équipe de vendeurs,  
Marjorie, Anne, Monika et Ziad**



# Logistique & Manutention

## Produits et services proposés



- **Aide à l'installation** : déménagements solidaires.
- **Enlèvement d'encombrants et débarras**
- **Manutention**, stockage et préparation de commandes.
- **Transport** & livraison dernier km.
- **Lavéo, Lavage écoresponsable de véhicules sur site**: Solutions écologiques et sans eau

### L'équipe et les moyens de production

- 60 salariés en parcours d'insertion (20,1 ETP), 1 **Coordinateur** 1 **Encadrant technique d'insertion**, 1 **assistant technique** et 1 **Conseiller en Insertion Professionnelle**
- 2 **camions de 20 m<sup>3</sup>** et 3 **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 2024

- 130 aides à l'installation.
- 250 livraisons clientèle.
- 116 débarras.
- 350 prestations de kitting.
- 203 nettoyages écologiques de véhicules pour la CAF 13, Fraikin....





Les équipes de la  
Logistique en pleine action  
au Palais du Pharo

# 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, du lundi au vendredi de 9 à 17h
- **Enquête de satisfaction, Mise à jour de base de données, back office, & secrétariat**
- Évolution de notre partenariat avec Alta Etic : de la simple prise de rendez-vous à une véritable **orientation des locataires de logements sociaux vers les prestataires de services adaptés à leurs besoins spécifiques.**

### L'équipe et les moyens de production

- **82 salariés** en transition professionnelle (24,9 ETP). **1 encadrant technique, 1 superviseur et 1 conseiller** en insertion professionnelle
- Un **plateau téléphonique de 250 m<sup>2</sup>** avec **31 postes de travail.**

### Réalisations 2024

- **94 598 appels entrants traités** dont
  - **82 445 de locataires** chez des bailleurs sociaux,
  - **7 182 personnes guidées sur la plateforme de l'inclusion,**
  - **2 226** pour accompagner les bénévoles de la **Croix-Rouge française** lors des Jeux Olympiques d'été
- **3 857 fiches mises à jour** sur **Soliguide**, la plateforme nationale en ligne qui référence les lieux et services utiles aux personnes en difficulté



# Fatima, Samira, Aïcha & Jean-François, 4 “apprentis” téléconseillers à l’écoute et au service du public



# Lutte contre la Précarité Energétique



## Services proposés

- **Diagnostic socio-techniques et comportemental à domicile:** niveau des ressources, accès aux aides, état du bâti et des équipements, analyse des factures
- **Conseils personnalisés** sur les usages et orientations (écogestes, démarches administratives...)
- **Don et Installation** d'équipements économes permettant de réduire la consommation d'énergie et d'eau (ampoules LED, thermomètres, mousseurs, multiprises..).
- **Animation** de porte à porte dans les résidences sociales pour sensibiliser aux écogestes

## L'équipe et les moyens de production

- 8 salariés en parcours d'insertion (3.5 ETP) sur le poste de **médiateur en économie d'énergie**, supervisés par **1 encadrant technique**
- 1 véhicule **hybride** pour se déplacer dans Marseille et réaliser les visites
- 245 heures de **formations théoriques** dispensées pour former les salariés à intervenir sur le terrain
- 1 **logiciel spécialisé** (Solidiag) utilisé au national pour réaliser les diagnostics

## Réalisations 2024

- 139 ménages accompagnés avec un diagnostic à domicile
- 2 résidences visitées en porte à porte et 40 ouvertures de porte
- Développement d'un **maillage de plus de 40 structures sociales** qui nous orientent des ménages en précarité énergétique





# Les faits marquants en 2024



## Participation à un projet expérimental collaboratif. Formateurs / SIAE / Entreprises

Janvier

« Les Geeks du Bâtiment » : formation courte de 4 mois pour acquérir savoirs-être et savoirs de base dans 3 disciplines de la filière BTP, les plus en tension au niveau national (électricité, plomberie, enveloppe intérieure du bâtiment). Début 2024, c'est Léha, salariée en insertion qui a pu bénéficier de ce dispositif innovant et ainsi trouver un poste en tant qu'agent de maintenance du Bâtiment.

## Journées Nationales de la Réparation aux Terrasses du Port

Octobre

### Chiffres clés sur 3 jours

- 300 visiteurs accueillis
- Chiffre d'affaires record : les ventes de meubles upcyclés ont dépassé la moyenne mensuelle des deux boutiques.
- Collaboration interservices : 20 salariés Logistique et Ressourcerie mobilisés
- Engouement pour l'upcycling de meubles: 9 demandes de prestations reçues



## 2 sessions de formation “Employé Commercial”

Mars et Novembre

18 salariés ont suivi une formation intensive de 4 semaines sur les soft skills, un levier clé pour renforcer leur posture professionnelle et employabilité.

Grâce à cet accompagnement, ils ont pu réaliser des missions en grande distribution chez notre partenaire Ora-Optiway, notamment lors des pics d'activité de Pâques et Noël.



# Portrait de Farida KADI



**Encadrant Technique en Insertion “Gestion des Flux” au sein de l’activité Ressourcerie de l’entrepôt du 14ème arr. de Marseille.**

**Son aventure a débuté 13 ans plus tôt avant que l’association Impulse Toit ne soit reprise par Croix-Rouge Insertion en 2012.**



**“Sans mon équipe, je ne suis rien.**

*Mon objectif est de leur donner les clés pour réussir, dans un cadre structurant et bienveillant.*

*Chaque personne a son propre parcours et ses défis. Je m’efforce d’adapter mon accompagnement à chacun, tout en insufflant une dynamique de groupe. Trouver le juste équilibre entre les exigences de production et l’attention portée à l’humain est essentiel.”*

Farida est alors salariée “en parcours”, comme on dit dans le milieu, et grâce à l’accompagnement reçu et sa détermination, elle est devenue Encadrante Technique. Aujourd’hui, elle aide les autres à avancer. Depuis, ce sont près de 350 personnes dont la vie a été impactée par cette femme de conviction.

Dans l’entrepôt, Farida encadre, forme et guide 20 salariés en insertion. Ensemble, ils collectent, trient et valorisent des objets donnés afin de leur offrir une seconde vie. Au-delà des compétences techniques, et en collaboration avec l’Assistante socioprofessionnelle, elle transmet son savoir-faire et les aide à retrouver un emploi durable.

**“Ne jamais baisser les bras, la vie est un combat. Ici, on prouve qu’avec du soutien et de la détermination, tout le monde peut avancer”**

L’un des moments les plus marquants de cette année a été d’accompagner Nadjoua, une jeune trentenaire en manque de confiance, jusqu’à l’obtention d’un emploi stable en tant que Médiatrice. Aujourd’hui, c’est elle qui soutient les Marseillais les plus précaires dans leurs démarches administratives. La voir grandir, s’affirmer et s’épanouir, a été une immense source de satisfaction et de joie.

En 2025, Farida souhaite renforcer la formation des salariés en développant des ateliers spécifiques autour du réemploi tout en renforçant les liens avec les entreprises locales et ainsi les préparer au mieux aux emplois de demain.

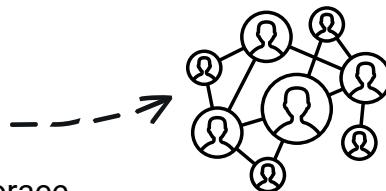
# Les partenaires et clients

## Financeurs



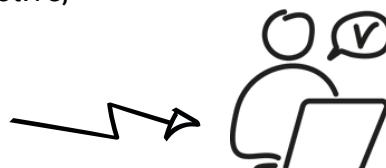
DREETS , Département des Bouches du Rhône, Région PACA, Politique de la ville-Métropole d'Aix-Marseille, Mairie de Marseille.

## Réseaux



Chantier-Ecole PACA, CRESS, Coorace PACA, Réseau des Ressourceries National & PACA, Plateforme Collective, Marséa-Nord Développement..

## Partenaires emploi



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

## Clients opérationnels



Croix-Rouge française, Solinum, 13 habitat-soliha, Métropole d'Aix-Marseille, ALTA ETIC, KIABI, Urbanis, Erilia, Logis Méditerranée...

# KIABI, PARTENAIRE RESSOURCERIE

RIAH BRAHAME

**KIABI**  
la mode à petits prix

*le petit  
magasin*



“Je suis directeur du magasin Kiabi de la Valentine-Marseille et travaille pour cette enseigne depuis 2007.

Kiabi est une enseigne de prêt-à-porter qui propose une mode accessible à tous. Dans le cadre de notre engagement social et environnemental, nous avons développé le concept de "Petit magasin". Ces **boutiques solidaires proposent nos invendus à des prix réduits**, permettant ainsi aux **familles en difficulté de s'habiller dignement tout en favorisant l'économie circulaire**. En partenariat avec des associations locales et des structures d'insertion, ces magasins offrent également des opportunités d'emploi et de formation pour des personnes en transition professionnelle.

Nous soutenons de nombreuses associations, à travers notre Fonds de dotation (la Ligue contre le Cancer, Croix-Rouge...) et avons notamment à cœur de développer la confiance chez les jeunes et les enfants. Nous avons été particulièrement séduits par la mission des Ateliers Croix-Rouge et par son accompagnement social des personnes les plus isolées de l'emploi. **Ce partenariat nous permet de réduire notre impact environnemental, tout en soutenant une initiative locale qui crée du lien et de l'emploi.**

Ainsi, nous apportons un **soutien technique aux ressourceries Croix-Rouge insertion** pour développer leurs boutiques solidaires. Nous accueillons également leurs salariés en stage d'immersion, leur offrant ainsi un nouvel environnement de travail et une expérience enrichissante dans la vente. Cela renforce le **lien avec les communautés locales tout en soutenant l'économie sociale et solidaire**. Nous restons ainsi alignés avec nos valeurs.”



**“N'hésitez pas à vous lancer dans l'aventure avec Croix-Rouge insertion. C'est une collaboration gagnant-gagnant ! Un vrai levier pour s'engager concrètement en faveur du réemploi et de la solidarité locale. Et une belle manière d'avoir un impact positif tout en impliquant ses équipes.”**

# RSO

## Agir ensemble pour un avenir durable & solidaire

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



Valoriser l'excellence et le respect envers les personnes accompagnées, en les aidant à surmonter durablement leurs freins et à accéder à un emploi stable et épanouissant.

### Promouvoir l'écocitoyenneté



Sensibiliser tous les publics aux éco-gestes et encourager une prise de conscience des enjeux liés à la santé et à l'environnement.

### Réduire notre empreinte environnementale

Décarboner nos opérations et processus internes en engageant pleinement nos salariés dans la transition écologique

### 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 favorisant l'économie circulaire locale.



# RSO

## Agir ensemble pour un avenir durable & solidaire

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



Valoriser l'excellence et le respect envers les personnes accompagnées, en les aidant à surmonter durablement leurs freins et à accéder à un emploi stable et épanouissant.

### Promouvoir l'écocitoyenneté



Sensibiliser tous les publics aux éco-gestes et encourager une prise de conscience des enjeux liés à la santé et à l'environnement.

### Réduire notre empreinte environnementale

Décarboner nos opérations et processus internes en engageant pleinement nos salariés dans la transition écologique

### 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 favorisant l'économie circulaire locale.



# Les perspectives 2025

Les projections pour l'année 2025 incluent :

- **Augmenter les sorties dynamiques à +60 %**
- **Structurer une offre de services cohérente autour du Développement Durable**
- **Pérenniser nos activités en diversifiant nos sources de revenus**

Renforcer les synergies entre nos quatre activités pour favoriser des emplois durables, à la fois pérennes et écologiques :

- **Ressourcerie** : Développer des projets innovants, accroître le taux de réemploi en renforçant les partenariats et la collaboration avec les autres ressourceries du territoire tout en sensibilisant à la réduction des déchets et aux gestes écocitoyens.
- **Logistique & transport** : Diversifier nos activités au service de l'économie locale pour élargir les compétences de nos salariés et renforcer leur employabilité.
- **Centre de Relation Client** : Optimiser et mieux suivre la gestion des appels afin de préparer nos salariés à leur futur emploi.
- **Lutte contre la précarité énergétique** : "Aller vers" les ménages les plus précaires, déployer des ateliers collectifs de sensibilisation à la transition écologique et élargir nos actions à l'échelle départementale.

et exploiter pleinement les opportunités du réseau Croix-Rouge française afin d'améliorer l'accompagnement des bénéficiaires



# Nous contacter

## Croix-Rouge insertion Impulse Toit

Adresse : 21-23 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/croix-rouge-insertion-impulse-toit](http://www.croix-rouge.fr/croix-rouge-insertion-impulse-toit)



Suivez-nous !



SCANNEZ MOI



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