

Avignon, le 13 mars 2023

Rapport d'activité portant sur l'année 2022

Chers Membres,

Je souhaite vous rendre compte de l'année 2022 au plan de l'accompagnement au projet professionnel de nos salariés en insertion, ainsi qu'au plan de nos activités.

1/ ACCOMPAGNEMENT SOCIO-PROFESSIONNEL:

- Il faut noter **l'augmentation notable d'effectifs depuis 2021** grâce à l'extension de notre activité multimédia et de notre nouveau local :
Nos effectifs 2021 CDDI étaient de 14,89 ETP (objectif 15,5 ETP) – soit 44 salariés accompagnés
Nos effectifs 2022 CDDI étaient de 17,16 ETP (objectif 17,5 ETP) – soit 49 salariés accompagnés
- Le **public** salarié d'insercall présente **des difficultés récurrentes** nécessitant un accompagnement global.

Problématiques sociales repérées	%
Santé	41 %
Logement	31%
Accès aux droits	14 %
Mobilité	41 %
Sur endettement	10%
Justice	10 %
Violence	8%
Garde d'enfants	14 %

- Nous poursuivons nos expérimentations en matière **d'ateliers collectifs** avec un bon retour des participants.
4 nouveautés cette année :
 - un nouvel atelier d'écriture qui s'est déroulé chez Semailles et qui a donné lieu à la publication d'un recueil. Cette action a reçu une subvention de la Ville d'Avignon (« Semailles de mots, récoltes poétiques »)
 - une journée d'entretiens croisés avec des entreprises chez insercall (« De prof à prof »)
 - la rencontre régulière avec des anciens d'insercall (« insercall, et après? »)
 - Une adhésion avec l'association Cultures du cœur et une large utilisation de la billetterie solidaire pendant le festival (30 sorties des salariés hors temps de travail)

- Nous poursuivons également notre effort de **formation** en interne et externe pour un total de **2 780 heures et 139 actions** (1 salarié = 1 action). Il faut noter que toutes les actions internes ou externes ont été prises en charge par notre OPCO Uniformation.

2 nouvelles thématiques de formation interne cette année :

- Développer sa visibilité sur le réseau social Linked In (cette formation nous a également été demandée en prestation pour les ASP des structures de l'IAE du Vaucluse)
- Graphisme, développer son regard, aiguïser sa créativité

- **Sorties** : en 2022, 19 salariés sont sortis avec un **taux de sortie dynamique de 84 %** (47 % sortie emploi durable + 11 % sortie emploi de transition + 26 % sortie positive). Nous avons donc largement atteint nos objectifs.

2/ PROJET SATELLITE, LA CITE DE L'EMPLOI

Nous avons poursuivi pour la seconde année l'action Cité de l'emploi avec la Mission Locale Jeunes du Grand Avignon. Il s'agit d'une démarche nationale expérimentale portée par l'ANCT et déclinée localement visant à mettre en lien des personnes très éloignées de l'emploi résidant en QPV d'Avignon et les acteurs du territoire.

En avril 2022, la référente Chloé Rivière a quitté Insercall et nous avons embauché Flore Olivier. La transition s'est passée dans de très bonnes conditions.

La cité de l'emploi a mené des actions avec Face Vaucluse dans le cadre des « Quartiers d'été ». Outre l'intérêt pour les publics, cela a généré une activité en communication pour le plateau multimédia rémunérée au-delà de la subvention actuelle de la Cité de l'emploi.

Dans le cadre de la cité de l'emploi, nous avons intégré un consortium avec la Mission Locale Jeunes Grand Avignon, le théâtre de la Manufacture et l'Envol (association du Nord) pour un projet appelé festival des compétences. Son objectif est notamment l'émancipation par l'art de publics très éloignés de l'emploi. Outre l'intérêt pour les publics, cela génère une activité non négligeable pour le plateau multimédia en communication et organisation d'ateliers numériques. Ces prestations sont rémunérées au-delà de la subvention actuelle de la Cité de l'emploi.

3/ ACTIVITE :

Effectifs permanents :

Nous avons pérennisé en 2022 le poste de référent vidéo occupé par Thomas Mahsas : passage en CDI après un CDD d'un an.

Nous avons par ailleurs passé en CDD d'un an Célestin Epoué, qui était en CDDI chez nous.

Avec Franck Chardigny, encadrant technique, cette équipe de 3 encadrants est un appui indispensable avec le développement du pôle multimédia.

Fin 2022, Insercall compte ainsi 7 salariés permanents pour un total de 6,23 ETP.

Cela explique l'augmentation de masse salariale en 2022.

Facturation :

118 383 €

Répartition par pôle d'activité :

56 % multimédia (41% en 2021)

39 % plateau d'appels (51% en 2021)

5 % location des locaux à la société MKG MIX LTD (8% en 2021)

Nous constatons une hausse du montant de la facturation de 22% en comparaison avec 2021 (montant 2021 : 97020.€)

3/ PERSPECTIVES 2023 :

De nouveaux clients ont intégré le portefeuille clients d'insercall :

CENTRE D'APPELS :

- CP+ DÉVELOPPEMENT (enquêtes tél.)
- CKTI FORMATIONS (qualification de fichier - prospection tél.)
- SMGEAG (réception des appels)
- CCAS VILLENEUVE LES AVIGNON (enquêtes tél.)

PÔLE MULTIMÉDIA :

- Festival des compétences : réalisation vidéo/ création d'affiches.
 - Mise en place d'une prestation de maintenance et mise en conformité RGPD auprès des clients web
 - Académie Aix-Marseille : création d'une extension du site ÉCOLAB pour la gestion de prêt de kits pédagogiques.
 - Maison de la santé Carpentras : brochures, affiches et création d'une ligne de communication sur les programmes d'éducation thérapeutiques (accompagnement obésité et cancer)
 - Chantier FEI PACA : mise à jour print annuelle du bilan annuel (brochure 3 volets)
 - ID LOGISTICS : création de clips vidéo pour animer leur communication interne (conventions nationales et internationales)
 - Mission locale d'Orange : Création d'une vidéo pour promouvoir des ateliers (écriture/ arts plastiques/ ...)
 - SPIE (Département) : série de clips vidéo pour présenter la valorisation des services publics d'insertion et de l'emploi
 - UP-UZEGE : Vidéo de présentation et de promotion de l'association et son activité à l'occasion de ses 35 ans.
 - Amélie Épicerie : Création d'un site incluant e-commerce et click and collect.
 - Fat ass Brewery : création d'un site vitrine
-
- Sans place sur le Rhône pour amarrer la péniche, le projet Silmée filles du Rhône est en suspens et la subvention de 90 000€ allouée par l'État pour y effectuer des travaux d'aménagement également. Des contacts sont néanmoins en cours pour l'achat d'une péniche amarrée Quai de la Ligne. Nous verrons si cela aboutira.
 - Notre partenariat avec MKGMIX Ltd se poursuit en 2023 selon la convention de services en cours.

3/ CONCLUSIONS PERSPECTIVES 2023 :

Malgré une hausse du montant de la facturation de 22%, insercall doit accroître son activité pour compenser la forte hausse de la masse salariale qui crée un déficit de l'ordre de 15.000 € .

Pour 2023, il faut donc mettre en place une action commerciale pour augmenter le CA.

Une embauche en alternance avait eu lieu en début d'année mais la personne recrutée a changé de projet professionnel après 2 semaines en poste.

En tout état de cause, cette action commerciale doit être initiée et vécue en 1^{er} lieu par une Responsable interne (Fatma Hamu) qui aura pour mission ultérieurement de piloter l'action du nouvel entrant, si nous devons recruter un apprenant dans le futur.

Pierre JEGOU, président de l'association

