


**Atelier Chantier d'Insertion**
**L'île aux épis**

129, rue de la Ganzau

67 100 Strasbourg

Pôle Handicap et Insertion

## 1. EDITORIAL

Pour l'année 2024, l'accompagnement social continue de jouer un rôle central dans le parcours de nos salariés en insertion. Les personnes recrutées sur le chantier présentent des profils de plus en plus complexes, avec un cumul de freins important. Les problématiques de logement et de santé très prégnantes, nécessitent un suivi renforcé et des actions adaptées. Afin d'optimiser cet accompagnement, un travail de structuration du parcours d'insertion a été mené et permet de mieux articuler les différentes étapes de progression des salariés. Le déploiement d'un dossier usager informatisé constitue également une avancée majeure, facilitant le suivi et la coordination entre les professionnels. Par ailleurs, la mise en place systématique de temps de coordination de l'accompagnement et d'entretiens de renouvellement garantit une prise en charge plus individualisée et réactive.

Enfin, la présence d'une stagiaire auprès de notre chargée d'insertion socio-professionnelle (CISP) a permis de développer des outils en communication adaptée, améliorant ainsi la transmission et la compréhension des consignes par nos salariés en insertion pour qui la maîtrise de la langue française reste un frein important.

## 2. MISSIONS/PRESTATIONS DELIVREES

Le chantier d'insertion de l'île Aux EpiS a pour missions principales de permettre à des personnes sans emploi, rencontrant des difficultés sociales et professionnelles

particulières, de bénéficier de contrats de travail en vue de faciliter leur insertion professionnelle durable.

Les supports d'activités à l'accompagnement sont la gestion de la cuisine centrale de l'ESAT de la Ganzau et le développement de prestations de services dans les domaines de la cuisine. Il n'y a pas de prérequis spécifique à l'embauche en matière de compétences ou de niveau de formation ; les intégrations se font au regard du projet à développer avec la personne et des éléments de motivation pour s'inscrire dans une démarche de retour à l'emploi.

L'objectif poursuivi est de définir le projet professionnel avec la personne, évaluer ses besoins pour ensuite définir un plan d'accompagnement et d'actions avec elle.

### L'ACTIVITE

A fin 2024, le chantier d'insertion conserve son niveau d'agrément initial de 10.5 ETP ; soit en moyenne 16 personnes présentes simultanément en CDDI. Les contrats proposés sont tous à 25 h/hebdomadaire. Chaque CDDI est d'une durée de 4 mois renouvelable sur toute la durée de validité du PASS IAE du salarié. La durée moyenne des parcours en insertion est de 12,1 mois.

| PERIODE                                                        | 2022   | 2023     | 2024     |
|----------------------------------------------------------------|--------|----------|----------|
| Agrément                                                       | 10 ETP | 10.5 ETP | 10.5 ETP |
| Total des salariés en insertion ayant travaillé durant l'année | 20     | 22       | 21       |

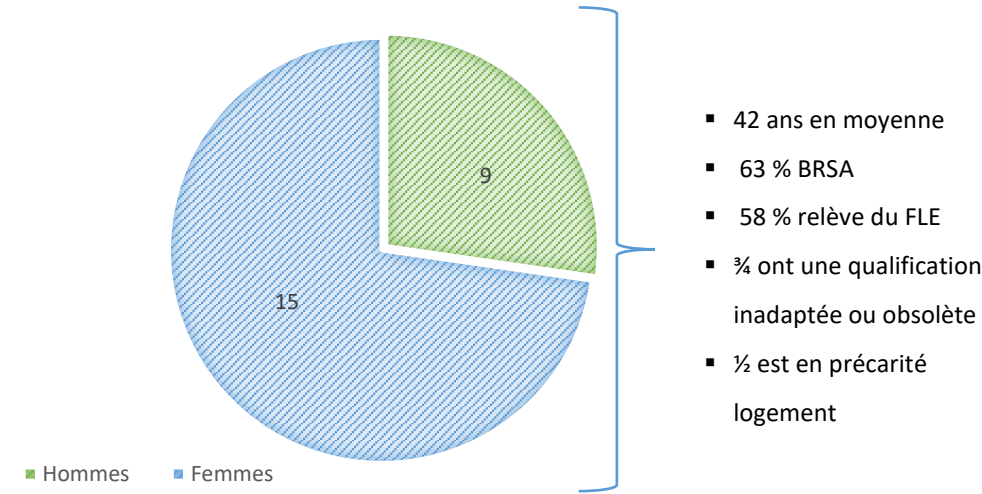
En 2024, 283 candidatures ont été adressées au chantier d'insertion via la plateforme de l'inclusion, soit une augmentation significative par rapport à l'an dernier, avec quasiment le double de candidatures. La CISP et le responsable d'exploitation ont contacté 135 personnes, ce qui a permis l'intégration de 12 nouveaux salariés sur le chantier d'insertion.

Les principales difficultés de recrutement résident dans la recherche de personnes motivées à travailler en cuisine et réellement intéressées par le secteur de la restauration. En 2024, parmi les 12 nouveaux salariés, 10 étaient bénéficiaires du RSA (BRSA).

Nous constatons que l'activité de recrutement reste une activité très chronophage au regard du nombre de salariés présents sur le chantier. Toutefois, une collaboration plus étroite avec France Travail via des forums de l'emploi spécifiques à l'IAE ont

facilité nos recrutements. Cet objectif a été atteint pour 2024, et nous souhaitons poursuivre et renforcer cette démarche en 2025. Nous avons également sollicité l'Ursiea afin de nous rapprocher de l'UMIH pour mieux faire connaître nos structures auprès des TPE/PME de la restauration.

Concernant les 21 salariés présents au cours de l'année 2024, leurs caractéristiques sont les suivantes :



Une des spécificités de notre chantier est la forte proportion de femmes parmi les salariés en insertion, contrairement aux tendances nationales dans les métiers de la cuisine. Cela s'explique notamment par les conditions de travail proposées au sein de l'Ile aux Epis, qui permettent aux femmes d'exercer ce métier sans les contraintes horaires de la restauration traditionnelle : pas de coupures, pas de travail le soir et le weekend, temps partiel. Près de la moitié des femmes présentes sur le chantier rencontrent des difficultés liées à la garde d'enfant et/ou sont parents isolés. Nous leur offrons ainsi la possibilité de s'épanouir professionnellement tout en tenant compte de leurs contraintes sociales. Cependant, cette spécificité pose problème lors de la préparation à la sortie, car le marché du travail, en particulier les postes en CDI dans la restauration traditionnelle, n'est pas adapté à ces contraintes. C'est pourquoi nous

travaillons activement à la mise en place de partenariats avec des groupes de restauration collective afin d'offrir des opportunités plus adaptées.

Par ailleurs, le nombre de salariés en situation de précarité liée au logement a doublé par rapport à 2023, touchant désormais un salarié sur deux. Cette problématique constitue un frein majeur à l'insertion professionnelle durable et entraîne des ruptures dans les parcours d'accompagnement. Enfin, la proportion de bénéficiaires du RSA reste stable, de même que l'âge moyen des salariés en insertion.

### 3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

#### 3.1 Vie de l'établissement

##### 3.1.1. Vie de l'établissement dans sa dimension d'accompagnement

L'accompagnement socio-professionnel et l'encadrement technique sont assurés en interne et en continu tout au long du parcours d'insertion.

Dans un premier temps, un diagnostic préliminaire est réalisé dès la fin de la période d'essai du salarié. Cette approche repose sur le postulat que la personne recrutée rencontre un ensemble de freins sociaux, psychologiques ou éducatifs qui l'empêchent, à ce stade, d'accéder durablement à l'emploi.

L'année 2024 a marqué l'aboutissement du travail de structuration de l'accompagnement social et professionnel des salariés en insertion, initié en 2023. Le parcours d'insertion a été formalisé (Cf. *Annexe 1 - Parcours en insertion*) et une nouvelle étape a été introduite : l'entretien de renouvellement.

Réalisé tous les 4 mois, en lien avec le renouvellement des CDDI, cet entretien a pour objectif de faire le bilan de la période écoulée et de co-construire avec le salarié de nouveaux objectifs pour la suite de son parcours. Cette étape supplémentaire permet de renforcer son engagement dans son insertion sociale et professionnelle en le rendant acteur de son évolution.

Des temps de coordination spécifiques à l'accompagnement socio-professionnel des salariés en insertion ont été instaurés tous les 15 jours. L'ensemble de l'équipe y participe afin de :

- Partager les informations pertinentes relevant à la fois du domaine professionnel et du domaine social.
- Assurer une coordination efficace entre les membres de l'équipe.
- Garantir un niveau d'information homogène pour tous.

- Favoriser une prise de recul sur certaines situations.
- Discuter et échanger sur les décisions prises par les salariés concernant leur parcours au sein du chantier.

Ces réunions constituent un temps indispensable pour assurer un suivi cohérent et adapté à chaque salarié en insertion.

## L'ACCOMPAGNEMENT PROFESSIONNEL

L'objectif est d'inscrire les salariés en insertion dans une démarche active de recherche d'emploi. À ce titre, ils ont participé à de nombreux événements pour les préparer à leur sortie du dispositif. Trois ateliers TRE (Techniques de Recherche d'Emploi), trois ateliers d'entraînement à l'entretien d'embauche, un atelier dédié aux sortants de l'IAE, ainsi qu'un forum de l'emploi, un job dating et une session d'information collective sur France Travail leur ont été proposés. L'objectif est de les préparer aux réalités du monde du travail, aux attentes des employeurs et de leur fournir les outils nécessaires pour une insertion professionnelle durable.

Concernant les périodes d'immersion professionnelle hors du chantier, nous considérons la PMSMP comme un levier essentiel. Elle permet aux salariés de confirmer leur projet professionnel, de se confronter aux exigences d'un employeur potentiel et d'avoir l'opportunité de démontrer leurs compétences. L'augmentation du nombre d'immersions professionnelles figurait parmi les objectifs prioritaires du chantier en 2024. Grâce à un travail renforcé et à une meilleure collaboration en équipe, cet objectif a été atteint avec des résultats concrets.

Au total, 11 périodes d'immersion professionnelle ont été réalisées, impliquant 7 salariés, pour un volume total de 591 heures (PMSMP + MISPE + stages en formation). Ce chiffre est à mettre en perspective avec le nombre total de salariés accueillis en 2024, soit 24 personnes : près d'un tiers des effectifs a ainsi bénéficié d'une immersion professionnelle.

Trois de ces périodes d'immersion ont abouti à une insertion professionnelle durable : l'obtention d'un CDI, l'entrée en formation qualifiante (CAP Cuisine en apprentissage) et l'admission en ESAT.

### LA FORMATION :

La formation, qu'elle soit individuelle ou collective, constitue un axe fort de l'accompagnement.

L'accompagnement à la montée en compétences s'est concrétisé par la mise en place d'une formation en partenariat avec le CEFPPA, destinée aux salariés des SIAE, sur les techniques de base en cuisine. La CISP du chantier en est la référente. Cette formation s'inscrit dans le projet professionnel des salariés et comprend un stage de 70 heures en entreprise. En 2024, deux salariés du chantier en ont bénéficié, soit un total de plus de 320 heures de formation et de mise en situation professionnelle. Une des mises en situation professionnelle a permis l'obtention d'un contrat d'apprentissage.

Afin de permettre aux salariés d'étoffer leur CV tout au long de leur parcours d'insertion, nous proposons régulièrement des formations aux méthodes HACCP (Analyse des risques et points critiques) ainsi qu'à la formation de Sauveteur Secouriste du Travail (SST). En 2024, ces deux formations ont représenté 84 heures de formation pour 11 salariés.

Cette année, les encadrants techniques se sont investis dans l'organisation d'ateliers de découverte et de perfectionnement aux techniques de base en cuisine. Ainsi, 20 ateliers ont été réalisés en petits groupes de 4 à 5 salariés en insertion. Ces sessions ont permis de découvrir de nouvelles techniques, telles que la réalisation d'un appareil à glace ou encore des taillages particuliers, tout en révisant des classiques comme la tarte aux fruits, la crème anglaise ou le moelleux au chocolat. Ces temps de formation ont aussi été l'occasion de rappeler les règles liées à la réception d'une livraison, à la lecture d'une fiche recette, ainsi qu'à la compréhension et à la lecture d'un menu.

Par ailleurs, les salariés ayant des besoins en FLE bénéficient systématiquement de cours adaptés à leur niveau, à raison de 6 heures par semaine, en partenariat avec l'organisme de formation Retravailler Alsace. En 2024, quatre salariés ont suivi ces sessions de formation, totalisant 435 heures d'apprentissage.

Enfin, nous avons également proposé une formation sur-mesure intitulée "Mieux travailler ensemble", visant à sensibiliser les salariés à l'importance de la posture professionnelle et du travail en équipe. Ces compétences transversales sont essentielles et mobilisables dans le cadre d'une recherche d'emploi.

## L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Le chantier d'insertion a pour objectif d'accompagner les personnes vers l'autonomie dans leurs démarches administratives et leur accès aux droits. Il vise également à les aider à lever les freins liés au logement, aux difficultés financières, aux problèmes de garde d'enfants ou encore aux enjeux de santé (addictions, handicap, droits CSS, etc.). Compte tenu de la diversité de ces freins, un travail en partenariat est essentiel.

La CISP du chantier prend systématiquement contact avec la personne chargée du suivi social des salariés à l'extérieur. Si aucun référent n'est identifié, une orientation vers un ASS de secteur est mise en place. Cette démarche vise à assurer une meilleure coordination des actions et à garantir un accompagnement global. Par ailleurs, la CISP organise des visites et des temps d'information collective sur ces thématiques. En 2024, deux visites de boutiques solidaires ainsi qu'une visite d'un foyer d'hébergement ont été organisées. De plus, deux sessions d'information sur l'hébergement, le logement et le parcours d'insertion ont été proposées aux salariés en insertion.

Des relais sont également mis en place vers des structures comme le CIDFF (Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles), des psychologues ou la médecine du travail. En interne, nous bénéficions de liens étroits avec des dispositifs d'accompagnement social, notamment ceux liés au logement. Une attention particulière est portée à cet aspect : la CISP veille au renouvellement et à la mise à jour des demandes d'APL, et chaque salarié bénéficie en parallèle des services d'Action Logement.

Toutefois, la question du logement reste particulièrement problématique en raison de sa rareté et de son coût élevé. Les difficultés concernent autant l'accès à un logement que la capacité à assumer les charges associées, notamment les factures d'énergie.

Pour conclure, ces différents niveaux d'accompagnement ont permis aux salariés en insertion d'atteindre un taux de 88% de sorties dynamiques (selon les critères DDETS) pour l'année 2024.

DÉTAIL DES RÉSULTATS :

| PÉRIODE CONSIDÉRÉE | Résultats au 31/12/22 | Résultats au 31/12/23 | Résultats au 31/12/24 |
|--------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Total des sorties  | 7                     | 10                    | 9                     |

En 2024, nous enregistrons 9 sorties contre 10 en 2023, réparties comme suit :

- **1 sortie vers un emploi durable** : CDI non aidé.
- **3 sorties vers des emplois de transition** : 2 CDD de moins de 6 mois et un contrat aidé.
- **2 sorties en formation qualifiante** : un contrat d'apprentissage (CAP cuisine) et une entrée en formation d'aide-soignante.
- **1 sortie reconnue comme positive** : intégration d'un ESAT, structure plus adaptée à la personne.

- **1 sortie "autre"** : non-renouvellement du CDDI, décidé en équipe pluridisciplinaire à la suite de comportements inadaptés répétés au sein du chantier d'insertion.
- **1 sortie due à une rupture de CDDI à l'initiative de l'employeur** pour faute grave.

3.1.2. Vie de l'établissement dans sa dimension économique

En 2024, la cuisine centrale produit en moyenne 350 repas/jour destinés aux travailleurs de l'ESAT de la Ganzau, au Centre d'accueil de jour (CAAHM), à l'IME Eurométropole - site Ganzau, aux écoliers et aux salariés permanents.

Par ailleurs, le développement d'une activité complémentaire de nettoyage des locaux est en cours.

3.2 Action de l'établissement dans le domaine de la continuité et fluidité des parcours des usagers

La continuité et la fluidité des parcours des usagers constituent des axes essentiels de notre mission d'accompagnement global vers l'insertion professionnelle. La CISP du chantier fournit un soutien continu et cohérent à chaque individu, non seulement pendant son parcours en chantier, mais aussi après sa sortie. En systématisant la mise en relation avec Relais Chantier, nous sécurisons la suite de parcours de nos salariés. Cette approche personnalisée est construite en fonction des besoins, des compétences et des aspirations des usagers.

Nous accordons également une grande importance à la coordination entre les différents acteurs impliqués dans le suivi des usagers, qu'il s'agisse de partenaires institutionnels, de professionnels de l'emploi ou de structures d'accompagnement social. Cette collaboration étroite garantit une prise en charge globale et intégrée, abordant tous les aspects de l'insertion professionnelle de manière holistique :

- **France Travail** reste un partenaire de premier plan. La participation au Comité Technique d'Animation (CTA) trimestriel permet de suivre les évolutions du marché de l'emploi sur le territoire et d'actualiser les droits des demandeurs d'emploi. France Travail est informé de chaque renouvellement de contrat, et un bilan de sortie leur est systématiquement transmis pour assurer un suivi des démarches, stages et formations

réalisés par les salariés en insertion. En 2024, un comité de suivi a été organisé au sein du chantier, ainsi qu'une visite de la cuisine centrale.

- **L'URSIEA** facilite les échanges de pratiques entre les SIAE du territoire. Grâce aux formations financées par la région (PRIAE), nous pouvons valoriser les parcours de nombreux salariés en insertion. Ces formations portent aussi bien sur l'apprentissage d'un savoir-faire technique que sur la valorisation de compétences transverses et l'apprentissage du français. Cette année, plusieurs temps d'échanges et de travail ont eu lieu : GTF, échanges de pratiques, liens PRF-SIAE.

- **Le CEFPPA**, notre principal partenaire en tant qu'organisme de formation, nous permet de suivre l'évolution des salariés en formation et d'échanger régulièrement sur leurs difficultés ou réussites. Ce partenariat facilite également la mise en relation avec des restaurants recherchant des stagiaires ou des employés.

- **Les entreprises du secteur de la restauration** font l'objet d'un travail constant de partenariat. Il est essentiel d'être identifié comme un vivier de salariés formés et prêts à intégrer le secteur.

## MISE EN VALEUR DU CHANTIER D'INSERTION HORS LES MURS

L'année 2024 a également été marquée par plusieurs initiatives visant à faire connaître l'IAE, les métiers proposés et l'accompagnement social et professionnel de l'Île aux Épis.

Parmi les temps forts :

- **Participation au forum IAE - Job-Dating** : présentation du chantier et des métiers aux candidats éligibles à l'IAE, présélectionnés par France Travail. Cette journée a permis de recruter deux nouveaux salariés.
- **Participation à Cook2Job** : en partenariat avec l'agence T by Talentéo, participation à une journée de recrutement où les candidats ont cuisiné en binôme avec des recruteurs en quête de nouveaux collaborateurs.
- **Visite de la structure par un partenaire hébergement** : renforcement des liens avec les acteurs du logement.
- **Participation au Forum des Solutions et au Job-Dating FACE Alsace.**

Enfin, il nous a semblé important de proposer aux salariés en insertion de co-construire une charte de cohésion pour le chantier d'insertion. Cette initiative fait suite aux difficultés rencontrées dans la dynamique d'équipe, principalement liées aux différences culturelles et à la grande mixité de population au sein du chantier.

Pour ce faire, trois ateliers « charte de cohésion » ont été animés par la CISP du chantier afin d'aboutir à un document élaboré collectivement par les salariés. Cette charte, désormais affichée en cuisine, peut servir de référence en cas de besoin et être utilisée lors d'entretiens individuels pour rappeler les règles que les salariés ont eux-mêmes définies. (Cf. Annexe 2 : Charte de cohésion)

Pour conclure, nous restons attentifs aux éventuels obstacles rencontrés par les usagers en cours de parcours afin d'ajuster notre accompagnement et de leur proposer des solutions adaptées. Notre objectif est de leur fournir les outils et les ressources nécessaires pour surmonter leurs difficultés et atteindre leurs objectifs professionnels à l'issue du chantier.

## 3.3 Action de l'établissement sur l'accompagnement à l'autonomie et à la santé

À l'Île aux Épis, nous reconnaissons l'importance de l'autonomie et de l'accès à la santé dans le processus d'insertion socio-professionnelle de nos salariés. À cet égard, un accompagnement personnalisé est proposé à chaque salarié lors des entretiens individuels avec la CISP, où leurs besoins spécifiques sont pris en compte. L'approche repose sur une pédagogie active, qui consiste à faire avec eux, à expliquer l'importance des démarches et à vérifier leur bonne réalisation. L'objectif est de favoriser l'autonomisation des individus en leur fournissant les connaissances et les outils nécessaires pour se prendre en charge.

L'accès et/ou le maintien des droits passent notamment par :

- Les **renouvellements de Complémentaire Santé Solidaire (CSS)**,
- **L'ouverture de comptes Ameli**,
- Le **renouvellement de dossiers MDPH**,
- Et d'autres démarches administratives essentielles.

Nous facilitons également l'accès à des ressources externes en orientant les salariés qui en ressentent le besoin vers des structures spécialisées (addictions, soutien psychologique, etc.).

## DÉVELOPPEMENT DE SUPPORTS ADAPTÉS POUR FAVORISER L'AUTONOMIE

En parallèle, nous encourageons l'autonomie des salariés en développant des supports de communication adaptés. L'année 2024 a été marquée par la création de

nouveaux outils pédagogiques, notamment deux ateliers FLE (Français Langue Étrangère) consacrés aux mots et expressions utilisés en cuisine. Ces ateliers ont abouti à la réalisation d'un livret FLE, disponible en version papier et plastifiée, mis à disposition des salariés en insertion et affiché en cuisine. Cet outil vise à améliorer la compréhension des consignes et, par conséquent, à renforcer l'autonomie des salariés dans leur travail.

## **MOBILITÉ ET ACCÈS AUX TRANSPORTS**

Une enquête sur la mobilité a été réalisée auprès des salariés en insertion afin d'identifier leurs pratiques, leurs attentes et les freins à l'utilisation des modes de transport doux. Treize salariés ont répondu, révélant que près de la moitié ne savent pas faire de vélo et que seulement deux d'entre eux possèdent un vélo.

La majorité des salariés utilise les transports en commun et en est globalement satisfaite. Cependant, certains souhaitent apprendre à faire du vélo ou avoir accès à des vélos. Ces actions pourront être développées en 2025, en collaboration avec des ACI partenaires comme Savoirs & Compétences.

## **ACCÈS AU NUMÉRIQUE ET LUTTE CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE**

De plus en plus de salariés disposent d'un accès au numérique via leur téléphone portable. La CISP est sensibilisée à cette évolution et encourage leur autonomie dans les démarches administratives en utilisant leur smartphone.

Par ailleurs, un projet de mise à disposition d'un espace numérique dédié aux salariés du chantier est en cours de développement.

Ce projet vise à :

- Réduire la fracture numérique,
- Favoriser l'autonomie dans les démarches administratives,
- Familiariser les salariés avec l'utilisation d'un ordinateur.

Dans un second temps, des ateliers numériques pourraient être organisés en interne. Pour les salariés qui en expriment le besoin, une orientation vers Emmaüs Connect est proposée.

## **4. DEMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA PRESTATION**

### **4.1 Pilotage de la démarche**

Le pilotage de la démarche est porté par la directrice du site, soutenue par le cadre intermédiaire du chantier. Des points de coordination réguliers permettent d'évaluer les ressources et les capacités du chantier d'insertion. Des objectifs sont définis en lien avec le contexte socio-économique ainsi que les critères de contrôle de la DDETS et de la CeA.

La qualité du chantier d'insertion est également mesurée à travers l'application quotidienne du Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS). Nous veillons particulièrement à la mise en œuvre des protocoles et réalisons des contrôles réguliers, notamment par le biais d'autocontrôles et d'audits volontaires. Chaque non-conformité est identifiée, traitée, tracée dans un plan d'action global.

### **4.2 Déploiement des outils métiers : MS Qualité et SILAO (DUI)**

Le déploiement de ces deux outils a été progressif tout au long de l'année 2024.

**MS QUALITE** : au cours du premier semestre, l'équipe a été formée à l'utilisation du logiciel MS Qualité. Un guide récapitulant le fonctionnement du logiciel et la marche à suivre pour déclarer un EI a été remis à l'équipe.

**SILAO** : l'Arsea a fait le choix du logiciel Silao pour la gestion du Dossier Unique de l'Usager (DUI). Le paramétrage et la définition des nomenclatures ont été réalisés avec le responsable d'exploitation et la CISP. L'équipe a également défini les règles d'utilisation et le mode de stockage des données.

L'intégration des données a été entièrement prise en charge par la CISP. Depuis le 1er décembre 2024, tous les salariés en insertion sont référencés sur Silao, et leur suivi social et professionnel y est centralisé.

En 2025, nous prévoyons d'intégrer les évaluations professionnelles (savoir-être et savoir-faire en cuisine) dans le logiciel. L'ensemble des professionnels a déjà été formé à l'utilisation de Silao.

### **4.3 Bienveillance, éthique et prévention des risques de maltraitance**

La CISP accorde un temps spécifique à chaque nouvel employé afin de lui expliquer les notions de bienveillance et de maltraitance. Elle présente également les outils mis à disposition :

- Fiche d'Événement Indésirable (EI),
- Défenseur des droits, etc.

L'objectif est de sensibiliser les salariés et de leur apporter un premier niveau d'information, notamment auprès d'un public souvent peu familiarisé avec les droits du travail en France et les droits fondamentaux.

#### 4.4 Gestion des risques

- **Gestion des événements indésirables**

En 2024, un seul EI a été déclaré au sein du chantier d'insertion. Il s'agissait d'un problème de comportement impliquant des violences verbales entre bénéficiaires du chantier et de l'ESAT. L'incident a été traité en équipe pluridisciplinaire et a donné lieu à une sanction pour l'auteur.

- **Gestion des plaintes et réclamations**

Aucune plainte ou réclamation n'a été signalée pour l'année 2024. Les demandes particulières sont directement traitées par l'équipe d'encadrant et/ou la CISP.

Les échanges réguliers avec les référents sociaux des salariés permettent une coordination fluide de l'accompagnement. En 2025, une procédure spécifique pour le recueil et le traitement des plaintes et réclamations sera mise en place.

- **Autres aspects de la gestion des risques**

Dans le cadre de la gestion d'une cuisine centrale, nous avons l'obligation de garantir la sécurité alimentaire et la prévention des risques sanitaires. Nous nous appuyons sur notre Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS), qui constitue un cadre structuré et méthodologique pour atteindre ces objectifs.

Grâce au PMS, nous pouvons :

- **Identifier des risques potentiels** tout au long de la chaîne de production, depuis la réception des matières premières jusqu'à la distribution des repas.
- **Prévenir les contaminations** en mettant en place des mesures préventives, telles que :
  - La formation systématique de tous les salariés aux méthodes HACCP (13 salariés ont été formés en 2024).
  - La sensibilisation quotidienne aux contrôles de températures, au nettoyage et à la désinfection des équipements.

- **Assurer la sécurité alimentaire** en garantissant la conformité aux normes sanitaires et réglementaires : bonnes pratiques d'hygiène, traçabilité, étiquetage...

Une mise à jour du PMS a été réalisée en 2024, impliquant :

- **Une réorganisation des zones propres et sales** au sein de la cuisine centrale.
- **La formalisation d'un plan de circulation.**
- **La création de 22 fiches pédagogiques** adaptées à tous (permanents et salariés en insertion), affichées en cuisine et couvrant les thématiques essentielles de réception/contrôle de la marchandise, des prises de température ou encore des procédures pour tester l'huile de la friteuse, enregistrer les non-conformités...

L'audit et la formalisation du PMS par une entreprise extérieure nous permettent d'être plus efficaces, d'identifier les modifications à apporter et d'assurer la qualité des repas servis.

#### 4.5 Formalisation des documents socles de la structure

Le travail de structuration du chantier d'insertion s'appuie sur le projet d'établissement. En complément des documents d'embauche associatifs, un livret d'accueil adapté a été mis en place pour permettre aux personnes ayant une faible maîtrise du Français d'accéder aux informations essentielles. En 2024, cet ensemble documentaire a été renforcé par la charte de cohésion du chantier d'insertion et la formalisation du parcours d'insertion au chantier l'Île aux épis.

#### 4.6 Autres aspects liés à la qualité d'accompagnement

- **Droits de la personne accompagnée**

Pour une meilleure compréhension de leur droit, la CISP se coordonne systématiquement avec le référent social extérieur des salariés. Cela permet d'apporter le même niveau d'information à toutes les personnes qui interviennent dans le parcours de l'usager. Si le salarié a des questions sur ses droits et devoirs, une réunion avec les différents acteurs peut être planifiée pour une cohérence globale des réponses apportées.

- **Expression et participation de la personne accompagnée**

Trois temps sont proposés aux salariés en insertion pour favoriser et permettre leur participation :

- les réunions hebdomadaires : ils ont la possibilité de participer à la planification de la production à venir. C'est l'occasion pour eux d'être force de proposition dans la composition des menus, l'organisation du travail en cuisine. Il s'agit également d'un temps d'information sur les événements et les spécificités pour la semaine.

- les séances de droit d'expression : quatre temps sont proposés au cours de l'année. Les salariés en insertion peuvent poser des questions à la direction et soumettre des idées.

- la réunion annuelle formation : il s'agit de recueillir les besoins et les demandes de formations des salariés en insertion.

Par ailleurs, la CISP sensibilise les salariés à la prise d'initiatives dans leurs démarches, que ce soit d'ordre social ou professionnel. C'est à eux de déposer leur CV, de se saisir des outils France Travail ou encore d'appeler un potentiel employeur. Cette démarche donne des indications quant à la motivation, aux types de difficultés et au niveau d'autonomie des personnes accompagnées.

- **Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement**

La personnalisation du projet d'accompagnement est une pratique ancrée sur le chantier d'insertion depuis plusieurs années. Cela s'explique par la typologie du public accueilli et les critères d'éligibilité qui donnent accès à l'IAE. En effet, au sein du chantier, on va retrouver des personnes qui ont des freins et des difficultés d'accès à l'emploi très hétérogènes. La CISP se doit donc d'être dans une adaptation constante dans la prise en charge de chaque individu. Un bilan sur le parcours de la personne et son projet professionnel est fait systématiquement à l'entrée en chantier. Dans un deuxième temps, un travail sur l'adéquation entre les freins fixes et les aspirations professionnelles du salarié est mené avec l'équipe encadrante. L'objectif de ces différentes étapes est de permettre aux salariés de s'approprier leur projet pour réussir à le mettre en œuvre.

L'association de la personne à son projet passe également par l'identification de ses forces et faiblesses. Il leur est proposé rapidement dans leur parcours de réaliser une auto-évaluation des savoirs-être, un bilan des savoir-faire en cuisine et de se fixer des

échéances d'actions. La prise en compte des demandes des salariés fait partie de la stratégie d'accompagnement formalisée par l'entretien de renouvellement.

## 5. RESSOURCES HUMAINES AU 31.12.2024

### Evolution personnel présent au 31/12 sur 3 ans (en équivalent temps plein)

| 2022  | 2023  | 2024  |
|-------|-------|-------|
| 14,21 | 14,26 | 14,45 |

### Répartition personnel par catégorie et type de contrat (en équivalent temps plein)

|              | TOTAL        | Encadrement | Administratif | Educatif    | Para médical | Médical     | Services Généraux |
|--------------|--------------|-------------|---------------|-------------|--------------|-------------|-------------------|
| CDI          | 3,50         | 1,00        | 0,00          | 1,50        | 0,00         | 0,00        | 1,00              |
| Contrat aidé | 10,95        | 0,00        | 0,00          | 0,00        | 0,00         | 0,00        | 10,95             |
| <b>TOTAL</b> | <b>14,45</b> | <b>1,00</b> | <b>0,00</b>   | <b>1,50</b> | <b>0,00</b>  | <b>0,00</b> | <b>11,95</b>      |

## 6. CONCLUSION

L'année 2024 marque une étape clé dans le travail de structuration et d'amélioration continue mené au sein de l'Île aux Épis. Grâce aux efforts engagés depuis 2023, nous avons renforcé l'accompagnement socio-professionnel de nos salariés en insertion en structurant un parcours plus lisible et plus efficace. L'introduction de l'entretien de renouvellement, la mise en place de temps de coordination réguliers et l'intégration progressive d'outils métiers tels que SILAO et MS Qualité ont permis de fluidifier les suivis et d'optimiser la prise en charge des salariés.

Les résultats observés démontrent l'impact positif de cette réorganisation. Les salariés sont davantage impliqués dans leur parcours, gagnant en autonomie et en compréhension des enjeux liés à leur insertion professionnelle et sociale. L'accent mis sur la formation, l'accès aux droits, la mobilité et la maîtrise du numérique témoigne

de notre engagement à lever les freins à l'emploi de manière globale et adaptée aux besoins de chacun.

Au-delà de l'accompagnement individuel, la mise en conformité et l'amélioration continue de nos pratiques, notamment via l'actualisation du Plan de Maîtrise Sanitaire et l'élaboration de supports pédagogiques accessibles, illustrent notre volonté d'assurer un cadre de travail structuré, sécurisé et inclusif.

En 2025, nous poursuivrons ces efforts en consolidant les dispositifs existants et en développant de nouvelles actions pour répondre aux attentes des salariés et des partenaires. La dynamique engagée depuis 2023, fondée sur la structuration, l'innovation et la coordination, continuera d'être un levier essentiel pour favoriser l'autonomie et l'employabilité des personnes accompagnées.

## ANNEXE 1 : PARCOURS D'INSERTION ÎLE AUX EPIS



### LE PARCOURS D'INSERTION Au Chantier L'Ile-Aux-Epis

ARRIVÉE au  
Chantier d'insertion



#### FAIRE UN BILAN

- Projet pro
- Accès aux droits
- Difficultés à résoudre
- ...



#### FIN du PARCOURS

2 ANS maximum

3

12 à 18 mois

- Prêt à travailler
- Recherche active d'emploi
- Carnet d'adresses
- Stage réalisé

2

6 à 12 mois

- Réalisation 1<sup>er</sup> stage
- Concrétisation projet pro
- Prépa entretien d'embauche

1

4 à 6 mois

- Réfléchir à un stage
- Début cours de FLE
- Gagne en autonomie



Cofinancé par  
l'Union Européenne

# BIEN TRAVAILLER EN EQUIPE

- ☐ Nous aidons nos collègues en respectant le temps d'apprentissage de chacun
- ☐ Nous sommes polis et nous nous saluons en arrivant et en partant
- ☐ Nous veillons à garder une bonne ambiance et un bon esprit au sein de l'équipe
- ☐ Nous faisons notre travail avec application pour participer à l'effort collectif
- ☐ Nous accueillons les nouveaux collègues en leur montrant le fonctionnement
- ☐ Nous nous adressons correctement à nos collègues, sans crier et en restant calme
- ☐ Nous sommes positifs et encourageons nos collègues

Charte réalisée en 2024 par l'équipe du chantier d'insertion



ÎLE AUX ÉPIS  
Chantier d'insertion



Cofinancé par  
l'Union européenne

