

# Rapport *Annuel* 2013

---

Pro*Actif* a.s.b.l.







MOT DU PRÉSIDENT	4	IV SERVICES ADMINISTRATIFS	31
OBJET SOCIAL	6	1 Département Finances	31
I STRUCTURE	10	2 Département Logistique	31
1 Conseil d'Administration	10	1 CarPool	31
2 Organigramme	11	2 CarServices	32
3 Personnel	13	3 Service Informatique	32
1 Personnel bénéficiaire	13	4 Standard Téléphonique	32
2 Personnel de structure	13	5 Service Achats	32
4 Service Socio-Educatif et Réinsertion Professionnelle	14	6 Service Gestion d'Immeubles et d'Assurances	32
1 L'encadrement socio-éducatif	14	3 Service Secrétariat	33
2 La réinsertion professionnelle	16	4 Service du Personnel	34
II CENTRE DE FORMATION SOCIALE ET TECHNIQUE MICHEL WOLFF	18	5 Relationnel, Représentation, Démarches	34
1 Le groupe mixte	18	V SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL	35
2 Le <i>Projet Jeunes</i>	18	1 Le lieu de travail	35
III RÉINSERTION PAR LE TRAVAIL	20	2 La manipulation de machines et outils	35
1 SERVICE DE REINSERTION PAR LE TRAVAIL	20	3 L'équipement et vêtements de sécurité	35
1 Activités agronomes	20	4 Le trajet entre le domicile et le lieu de travail	36
2 Activités techniques	23	5 L'hygiène de vie avant, pendant et après le travail	36
3 Restauration, nettoyage, VdL	24	6 Activités et actions de ProActif	36
2 CERCLE GABY SCHROELL	27	7 Evolution des accidents de travail	37
1 Les maisons relais	27		
2 Les crèches	29		
3 Le personnel du CGS	30		



## MOT DU PRÉSIDENT



Photo: LuxemburgerWort/Gerry Huberty

Das vergangene Jahr war zum Teil stark geprägt durch die Auswirkungen welche die Auflösung einer großen Arbeitsbeschaffungsinitiative nach sich zogen.

So machten sich zum einen die Gegner der Beschäftigungsinitiativen wiederum bemerkbar und verlangten aufs Neue die Abschaffung dieser Organisationen, wobei sie sich vor allem auf das altbekannte Argument des unlauteren Wettbewerbs stützten.

Ein bedeutender weiterer Faktor, der sich aus vorgenannter Auflösung ergab, war die Neuaufstellung der Gemeinden die sich im Bereich der Bekämpfung der Arbeitslosigkeit seitdem stärker einbringen. Dies bewirkt, dass ein Teil des Arbeitsmarkts für ProActif unzugänglich wurde und wir uns demzufolge neu aufstellen mussten. Uns ging demnach ein Betätigungsfeld teilweise verloren, so dass wir uns gezwungenermaßen nach neuen Möglichkeiten umsehen mussten.

Hinzu kam dann noch eine neue Gesetzgebung betreffend die Qualifikation der in den Kindertagesstätten Beschäftigten. Die neuen Regeln erlauben uns nicht mehr die Arbeitsstellen wie in der Vergangenheit zu besetzen.

Alle diese Faktoren verlangen eine neue Ausrichtung unserer Politik. Um den Menschen zu helfen, die praktisch auf der untersten Stufe in unserer Gesellschaft stehen, und die uns anvertraut wurden, müssen wir jede sich bietende Möglichkeit ergreifen und auch selbst nach neuen Pisten und Nischen suchen. Dies bedeutet aber auch, dass wir unser Augenmerk verstärkt auf Qualität und Effizienz in unseren Leistungen legen.

Wir mussten uns demnach insgesamt in Frage stellen und gaben deshalb einer externen Firma den Auftrag eine Betriebskontrolle vorzunehmen. Das Resultat dieser Prüfung war sehr ermutigend, denn es wurden keine gravierenden Fehlverhalten festgestellt. Trotzdem zeichnete besagte Firma



uns Wege und Möglichkeiten auf in Bezug auf die Konsolidierung unserer Strukturen und im Hinblick auf eine effizientere Gestaltung unserer Arbeitsabläufe. Die Schlußfolgerungen dieser Studie liefern uns eine starke Basis um, gemeinsam mit unserem Personal, die Zukunft optimistisch anzugehen. Uns obliegt es nun die Anregungen in die Praxis umzusetzen.

Eine Möglichkeit hierzu wird darin liegen, dass wir uns in verstärktem Maße dem privaten Sektor zuwenden, denn dieser Bereich deckt den größten Teil des Arbeitsmarktes ab. Wir müssen versuchen mit dem Patronat zusammen Synergien zu schaffen welche für beide Seiten Gewinn bringend sein werden. Erste Kontakte haben wir schon in diese Richtung geknüpft. Die geführten Gespräche waren positiv und haben gezeigt, dass auch von Arbeitgeberseite gewisse Interessen an einer Zusammenarbeit mit ProActif bestehen. Aufbauend auf diesen ersten konkreten Erfahrungen werden wir versuchen uns weiter in diese Richtung zu orientieren um zusätzliche Möglichkeiten zu schaffen um unser Ziel, nämlich die meist möglichen Arbeitslosen wieder in die Arbeitswelt zu integrieren, zu erreichen.

Wir werden unsere Mission als Brückenbauer zwischen den Arbeitssuchenden und dem Arbeitsmarkt konsequent fortführen. Hierzu werden wir uns in Zukunft verstärkt und intensiv auf drei Bereiche konzentrieren und zwar auf eine Zusammenarbeit mit dem Patronat, eine Präsenz auf Gemeindeniveau sowie auf die Dienstleistung für unsere Mitbürger. Um dies zu bewerkstelligen brauchen wir weiterhin, so wie dies in der Vergangenheit stets der Fall war, die uneingeschränkte Verfügbarkeit und stetige Bereitschaft all unserer Mitarbeiter. Zusammen werden wir uns in Zukunft weiterhin für die Belange der von der Arbeitswelt Ausgeschlossenen einsetzen.

Ich möchte abschließend unserem gesamten Personal für die im vergangenen Jahr geleistete Arbeit aufs herzlichste danken und drücke die Hoffnung aus auch in Zukunft mit ihrer Hilfe, ihrem Einsatz und ihren Kompetenzen unserer Aufgabe gerecht werden zu können.

Norbert CONTER

Präsident des Verwaltungsrates von ProActif



## OBJET SOCIAL

ProActif a vu le jour dans le cadre des nouvelles politiques en faveur de l'emploi définies par le PAN Emploi (Plan d'Action National) sous le volet «action régionale et locale pour l'emploi». L'association sans but lucratif, qui a été créée par le LCGB en 1998, a pour objet social l'encadrement, l'initiation et le soutien d'initiatives contre le chômage favorisant l'intégration des demandeurs d'emploi sur le marché de l'emploi.

L'objectif de l'initiative sociale pour l'emploi est triple:

- réinsertion sociale,
- réinsertion professionnelle,
- formation continue.

Les actions et projets de ProActif visent la création d'un environnement favorisant l'emploi par le développement de nouveaux secteurs d'activités. Afin d'aider au maximum les demandeurs d'emploi à (ré)intégrer le marché de l'emploi, l'association

collabore étroitement avec les partenaires actifs en matière d'emploi et de formation.

Etant donné que les personnes prises en charge par ProActif sont souvent éloignées du marché de l'emploi, l'association s'efforce de leur offrir non seulement une formation technique solide, mais également un suivi social adapté à leurs besoins. Le Service Socio-éducatif, composé de professionnels du secteur social et paramédical, est chargé de l'accompagnement social des demandeurs d'emploi. L'encadrement technique sur le lieu du travail est assuré par des chefs d'équipe confirmés et expérimentés.

La finalité à atteindre est de sortir la personne sans emploi de son isolation, de l'aider à renouer avec la vie active et à se réintégrer dans le monde du travail. Ceci représente également l'occasion pour les demandeurs d'emploi d'être formés, tant dans le cadre du travail (learning by doing) que par des formations internes ou externes. ProActif

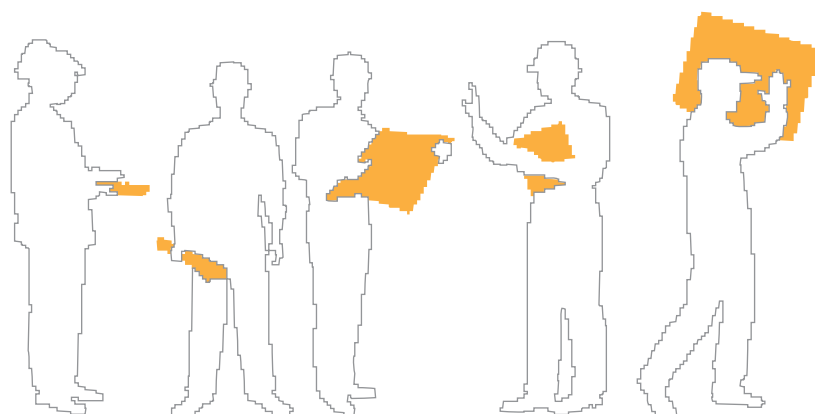


développe et gère des projets permettant aux demandeurs d'emploi de travailler dans des domaines d'activités très variés: aménagement de l'environnement, services de proximité, développement touristique...

Le financement de ProActif est mixte:

- Cofinancement dans le cadre du PAN Emploi, par le Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Economie Sociale et Solidaire par le biais du Fonds pour l'Emploi.
- Contribution par les porteurs de projet.
- Recettes d'exploitation avec clients privés.

Chaque projet est développé avec des partenaires qui apportent une participation au coût du projet. Il peut notamment s'agir de communes, de syndicats intercommunaux, de syndicats d'initiative, d'associations, d'entreprises ou de particuliers.







# Rapport *d'Activités*



## I STRUCTURE

### 1 CONSEIL D'ADMINISTRATION (au 31 décembre 2013)

Le Conseil d'Administration a délibéré 10 fois en réunion et une fois en assemblée générale. Les membres du Conseil d'Administration sont:



François GEORGES  
(Vice-Président,  
Trésorier)



Norbert CONTER  
(Président)

Photo: Luxemburger Wort/Gerry Huberty



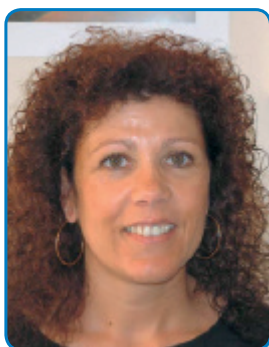
Raymond BIGELBACH  
(Secrétaire)



Jean BECK  
(Membre)



Patrick DURY  
(Membre)



Martine BLASIUS  
(Secrétaire  
administrative)





## 2 ORGANIGRAMME

En 2013, la direction de ProActif a vu des changements en vue de faciliter la gestion des tâches journalières.

Membres de l'équipe management (au 31 décembre 2013):

### **Romain SCHMIT**

Directeur général

### **Marisa DUARTE LOPES**

Chargée de direction du département des Finances

### **René BOES**

Chargé de direction du département Ressources Humaines

### **Yves FELGEN**

Chargé de direction du département Logistique

### **Muriel JEITZ**

Chargée de direction du Cercle Gaby Schroell

### **Markus MOHR**

Chargé des activités techniques (bâtiment, menuiserie, mécanique)

### **Carlo REITER**

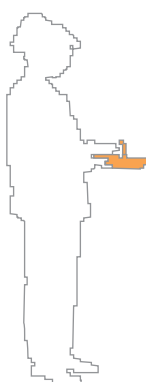
Chargé des activités restauration, nettoyage et VdL

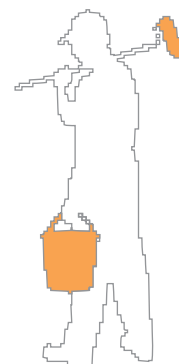
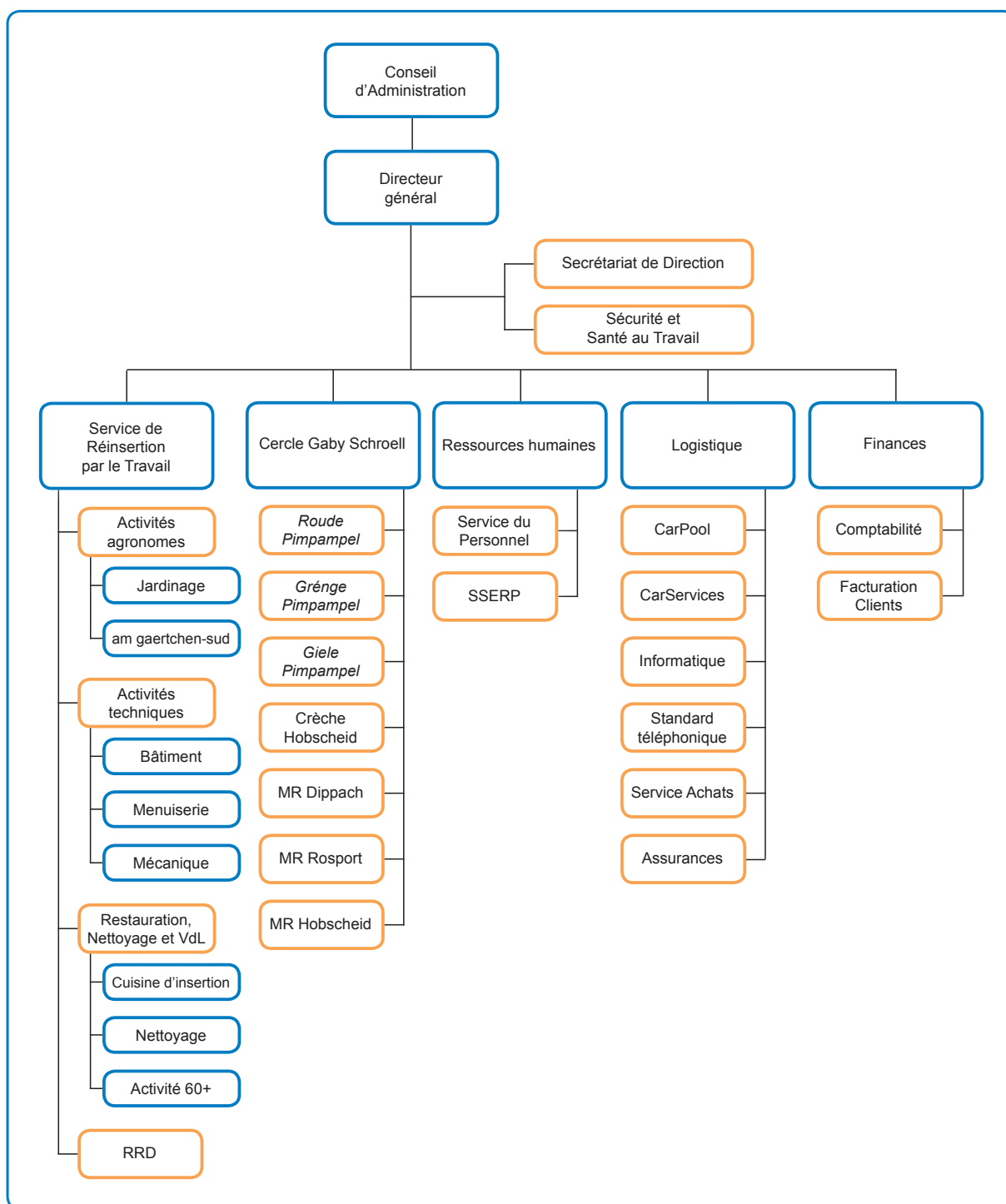
### **Nanda ZEH**

Chargée des activités agronomes (jardinage, am gaertchen-sud)

### **Martine BLASIUS**

Assistante de direction





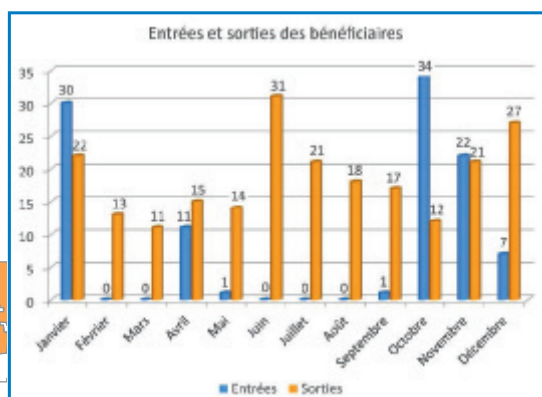


### 3 PERSONNEL

L'effectif total du personnel a atteint, au 31 décembre 2013, un effectif de 541 personnes, qui s'est réparti comme suit: 195 personnes de structure, 284 bénéficiaires, 56 CDI-MTE<sup>1</sup> et 6 apprentis. 27 personnes bénéficiant d'un reclassement externe, 11 d'un reclassement interne et 34 personnes ayant le statut du salarié handicapé. Il faut noter qu'en date du 1<sup>er</sup> août 2013, le personnel du Centre de Formation Michel Wolff a été transféré au Centre d'Orientation Socio-Professionnel (COSP a.s.b.l.) à savoir 15 personnes de structure.

#### 1 Personnel bénéficiaire

Le personnel bénéficiaire se compose de personnes de tout âge, de tout sexe et de toutes qualifications. La majorité des bénéficiaires sont des personnes ayant très peu de qualifications et ont profité de leur passage de deux mois au sein du Centre de Formation Michel Wolff et par après chez ProActif a.s.b.l. pour améliorer leurs connaissances et leurs qualifications dans différents domaines selon leurs intérêts et leur projet individuel. Depuis le 1<sup>er</sup> août 2013, les bénéficiaires nous sont envoyés directement par l'ADEM.



Les bénéficiaires sont embauchés sous contrat à durée déterminée (CDD) de 9 mois, avec possibilité de deux prolongations jusqu'à un maximum de 2 ans.

Ci-dessous les détails de répartition des bénéficiaires sur les différents projets au sein de ProActif:

Bénéficiaires	apprenti	CDD	CDI-MTE	Total
Administration	2	7	2	11
am gaertchen-sud	0	11	3	14
Ardennerpäerd	0	1	3	4
Cercle Gaby Schroell	2	28	1	31
Cuisine d'Insertion	1	26	3	30
Train 1900	0	9	4	13
Menuiserie	0	12	1	13
Minièresbunn	0	2	1	3
Activité 60+	0	6	0	6
SRT-Bâtiment	0	51	8	59
SRT-Hygiène	0	39	9	48
SRT-Jardinage	1	92	21	114
Total	6	284	56	346

#### 2 Personnel de structure

Le personnel de structure travaille généralement sous contrat à durée indéterminée (CDI) et assure l'encadrement tant au niveau social que professionnel du personnel bénéficiaire. Le personnel de structure se divise en personnel encadrant proprement dit et en personnel administratif. Dans le courant de l'année 2013, le nombre du personnel de structure s'est réduit par une fluctuation naturelle de 23 personnes dont 15 du CFMW.

<sup>1</sup> CDI-MTE: contrat à durée indéterminé autorisé par le ministère



Ci-dessous les détails de répartition du personnel de structure sur les différents projets:

Personnel de structure	CDD	CDI	Total
Administration	0	50	50
<i>am gaertchen-sud</i>	0	7	7
<i>Ardennerpäerd</i>	0	2	2
Cercle Gaby Schroell	10	50	60
Cuisine d'Insertion	1	5	6
Train 1900	0	5	5
Menuiserie	0	4	4
<i>Minièresbunn</i>	0	1	1
Activité 60+	0	4	4
SRT-Bâtiment	0	23	23
SRT-Hygiène	0	5	5
SRT-Jardinage	0	28	28
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>184</b>	<b>195</b>

## 4 SERVICE SOCIO-EDUCATIF ET RÉINSERTION PROFESSIONNELLE

### 1 L'encadrement socio-éducatif

L'équipe socio-éducative est composée de 8 personnes de formations différentes, toutes liées au secteur social ou paramédical. Assistants sociaux, éducateurs gradués et infirmiers en psychiatrie accompagnent au quotidien les demandeurs d'emplois dans leur démarche d'insertion socio-professionnelle. Cette pluridisciplinarité fait la force et la richesse de cette équipe. Tous sont complémentaires dans l'approche et le suivi des demandeurs d'emploi.

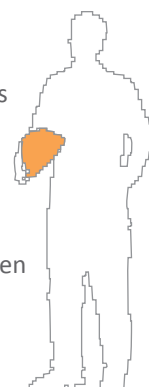
Le rôle du conseiller est d'accompagner, soutenir et orienter les bénéficiaires dans leurs démarches de réinsertion sociale et professionnelle qui

se traduit par un soutien quotidien dans la résolution de difficultés administratives, sociales, de santé, de logement, mais aussi de problèmes financiers. Le conseiller contribue à l'élaboration d'un projet professionnel en impliquant et en responsabilisant la personne concernée. La notion d'autonomie est primordiale et permet à la personne de garder sa dignité. Le soutien dans la recherche d'emploi, l'élaboration d'un plan de formation ou encore de nouvelles pistes pour une orientation professionnelle différente, sont des objectifs réalisés en étroite collaboration avec le bénéficiaire.

Les outils principaux du conseiller sont l'écoute active, le soutien et l'information. Le partenariat avec les équipes techniques de ProActif a.s.b.l. ainsi que le travail en réseaux (les services psycho-sociaux, offices sociaux, Fonds National de Solidarité, SCAS, Centre Pénitentiaire de Givenich, les services médicaux etc.) sont fondamentaux pour assurer un accompagnement optimal, tant au niveau social que professionnel.

La collaboration avec les services techniques de ProActif a.s.b.l. permet d'apprécier dans sa globalité le demandeur d'emploi en situation de travail. Cette collaboration consiste à des contacts réguliers avec le chef d'équipe et/ou le chef d'activité, qui évaluent les compétences sociales et professionnelles de chaque bénéficiaire (p. ex. ponctualité, assiduité, respect du règlement interne, qualité de travail, communication, travail en équipe).

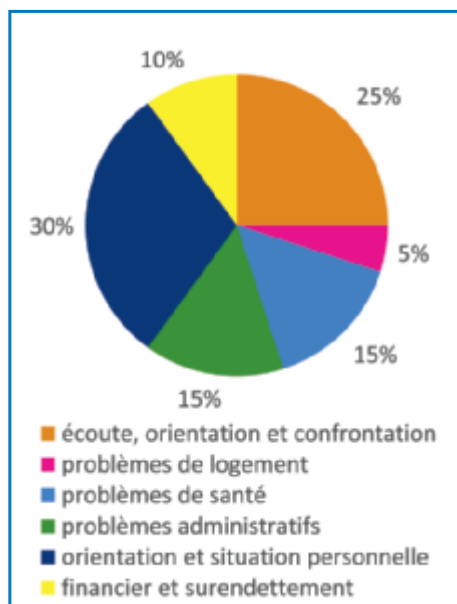
La nature des entretiens menés par les conseillers consiste principalement en des entretiens d'écoute, des entretiens d'orientation, et des entretiens de confrontation. Ces derniers sont utilisés en





cas de non-respect du règlement interne, de retard au travail, d'absence non justifiée, de comportements inappropriés au travail. Ces entretiens ont une visée pédagogique et doivent permettre aux personnes concernées d'évoluer en vue d'une meilleure insertion professionnelle.

Le graphique ci-après montre la répartition des entretiens par sujet:



La moyenne annuelle des bénéficiaires qui ont intégrés ProActif a.s.b.l. en 2013 est de 390 personnes. Les conseillers ont accompagné en moyenne 45 à 50 demandeurs d'emploi.

Afin d'augmenter les chances de réinsertion des demandeurs d'emploi sur le 1<sup>er</sup> marché du travail ou de développer un nouveau projet professionnel, il est important de permettre aux bénéficiaires de se former tant sur un plan personnel que professionnel. C'est ainsi qu'un panel de formations très diversifiées leur est proposé. Elles peuvent se dérouler de manière individuelle ou de façon collective selon les besoins identifiés par les conseillers.

### Descriptif des formations proposées aux bénéficiaires

#### Formations sur le développement personnel:

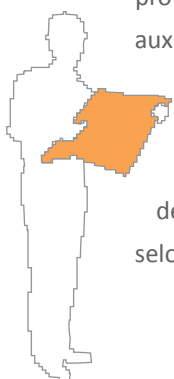
Gestion du stress / gestion des émotions / initiation à la gestion d'une équipe / savoir communiquer avec ses collègues / travailler avec assertivité / recherche d'emploi / trucs et astuces pour mener un bon entretien / améliorer son image / droit du travail / estime de soi / cours de langue Française / cours de langue Luxembourgeoise.

#### Formations techniques:

Formation en informatique / formation HACCP nettoyage / HACCP alimentation / mise à jour du permis C / conducteur occasionnel de minibus / cycle d'initiation / formations spécifiques pour l'encadrement de jeunes enfants / accueil téléphonique / utilisation de la tronçonneuse / utilisation de la débroussailleuse / utilisation du taille haie / connaissances des plantes / permis de chariot élévateur / permis tractopelle / améliorer ses compétences dans la vente / soudure / peinture / maçonnerie / menuiserie / formations spécifiques pour accompagner les personnes âgées (connaissance des personnes âgées, savoir communiquer avec les personnes âgées, faire face au deuil).

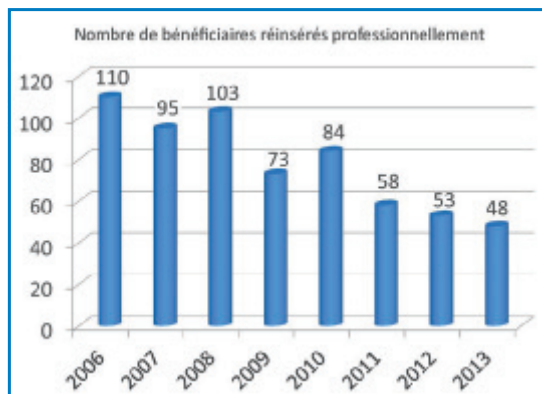
#### Formations sécurité:

Travail en hauteur avec harnais de sécurité / initiation aux gestes de 1<sup>ers</sup> secours / formation sécurité / montage d'un échafaudage / arrimage des charges / sécurité incendie / 1<sup>ers</sup> secours à l'enfant.





## 2 La réinsertion professionnelle



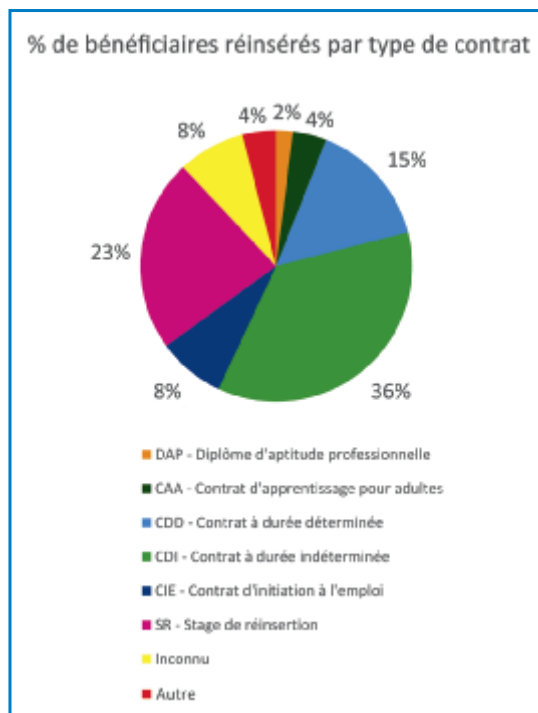
Le but primaire de ProActif a.s.b.l. reste toujours la réinsertion professionnelle des demandeurs d'emploi sur le 1<sup>er</sup> marché du travail. Le contrat à durée déterminée chez ProActif a.s.b.l., une étape intermédiaire dans le parcours professionnel, donne la possibilité de retrouver ou de maintenir un rythme de travail, toujours avec l'objectif de trouver un nouvel emploi à l'extérieur.

En 2013, 48 bénéficiaires ont réussi à s'intégrer professionnellement.

Une grande partie des contrats de travail offerts aux bénéficiaires résulte du travail du Service Socio-éducatif et Réinsertion Professionnelle qui organise des stages auprès des employeurs, des stages qui aboutissent souvent en un contrat de travail proposé au bénéficiaire. Il reste à préciser toutefois que parmi les 120 stages réalisés pour les bénéficiaires, 26 contrats de travail ont été proposés et acceptés.

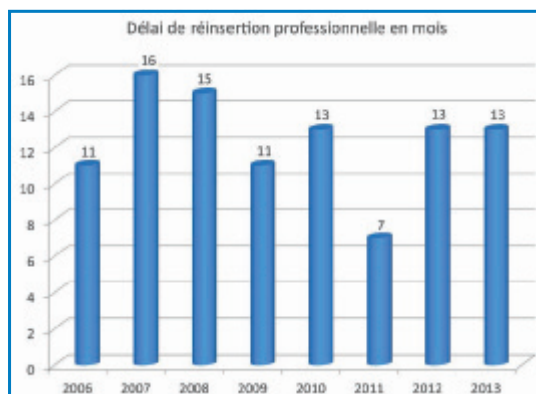
Le graphique ci-après montre les différents types de contrats que les bénéficiaires ont signés. Les contrats sont très variés, mais il reste à noter que 36 % sont des CDI et 15 % des CDD. Les

bénéficiaires qui retrouvent un nouvel emploi par leurs propres soins ne communiquent souvent pas le type de leur contrat, d'où les 8 % inconnus.



La réinsertion professionnelle externe des bénéficiaires est bien répartie sur toute l'année avec une légère hausse en mars et septembre.

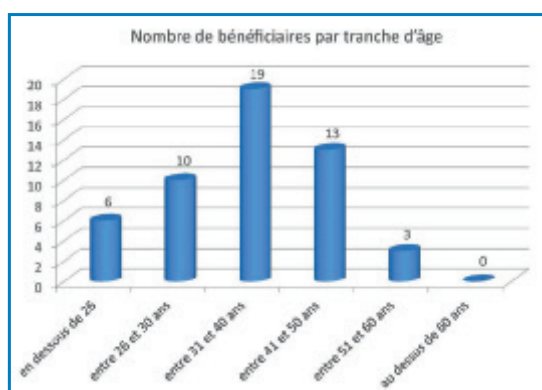
Le délai de réinsertion professionnelle représente la durée moyenne en mois qu'un bénéficiaire travaille chez ProActif avant de retrouver un nouvel emploi.







Le nombre de bénéficiaires réinsérés par tranches d'âge est relatif à la structure d'âge du personnel de ProActif, avec un léger déclin au-dessus des cinquante ans, ce qui correspond à la tendance générale du marché de travail.



La réinsertion professionnelle des bénéficiaires se fait surtout dans le secteur privé avec 87,5 % et moins dans le secteur public (10,42 %).

Pour augmenter l'employabilité du bénéficiaire ayant eu un CDD auprès de ProActif a.s.b.l., les conseillers en réinsertion professionnelle organisent, en étroite collaboration avec les bénéficiaires, différents stages auprès d'employeurs. Les stages de découverte, les stages de formations et les stages vers l'emploi sont d'excellents outils pour une meilleure réinsertion du demandeur d'emploi. Parallèlement ils sont en permanence à la recherche de postes vacants sur le 1<sup>er</sup> marché de l'emploi.

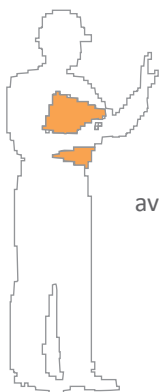
120 stages ont été réalisés auprès d'employeurs étant à la recherche d'un nouveau collaborateur (f/m) dont 92 stages de découverte ainsi que 25 stages de formation et 3 stages vers l'emploi, sachant que ProActif avait en moyenne 382 bénéficiaires sous contrat

à durée déterminée. Il en résulte que pour l'année 2013, 26 bénéficiaires ont pu trouver un emploi à travers nos stages. 22 bénéficiaires ont pu retrouver un emploi, soit à leur propre initiative, ou en étant soutenus par les conseillers en réinsertion socioprofessionnelle ou encore par des assignations spécifiques de l'ADEM.

Ces 48 nouveaux contrats sont répartis de la façon suivante:

Secteur professionnel	Nombre
Administration	4
Alimentation, Boisson	7
Centre de logement et d'accueil	1
Coiffeur	1
Commerce	5
Construction/Bâtiment	2
Gardiennage	13
HoResCa	3
Installation chauffage sanitaire	3
Jardinage	4
Production	1
Soins, Santé et Social	1
Transports	1
Vente	1
Inconnu	1
<b>Total</b>	<b>48</b>

Le service de réinsertion dispose d'un réseau de 798 employeurs qui permet une diversité dans l'organisation de différents stages.





## II CENTRE DE FORMATION SOCIALE ET TECHNIQUE MICHEL WOLFF

L'année 2013 fût une année de changement pour le CFMW. D'une part par la fusion des deux centres de formation: Centre de Formation Michel Wolff de ProActif et le Centre de Formation F.E.S.T. du Forum pour l'Emploi depuis le 1<sup>er</sup> août 2013 dans une nouvelle association sans but lucratif COSP. Et d'autre part par le fait que le CFMW a accueilli 4 groupes de jeunes demandeurs d'emploi (âgés entre 18 et 24 ans) et seulement un groupe mixte de demandeurs d'emploi (âgés de plus de 18 ans) pendant les 7 premiers mois de 2013.

En tout, 440 convocations ont été envoyées par l'ADEM et 151 personnes ont commencé la formation au Centre de Formation Michel Wolff. 90,1 % des demandeurs assistant à la présentation s'intéressent pour l'entretien et 81,1 % y participent. 71,9 % des personnes qui sont venus à l'entretien, commencent la formation. En résumé: 34 % des demandeurs d'emploi convoqués par l'ADEM commencent la formation à Lintgen.

### 1 LE GROUPE MIXTE

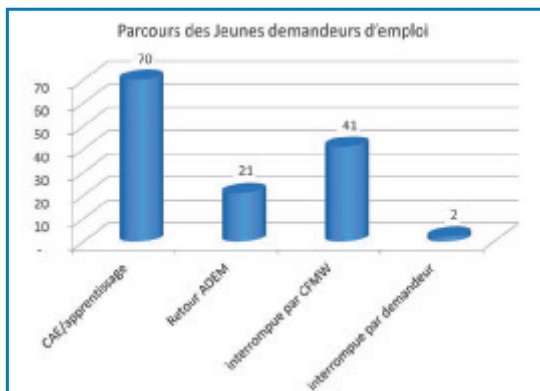
Jusque fin juillet 2013, 17 demandeurs d'emploi du groupe mixte ont commencé la formation à Lintgen. 12 personnes ont été orientées vers différents sites de ProActif a.s.b.l., pour 4 personnes la formation a été interrompue par le CFMW ou par le demandeur lui-même. 3 demandeurs d'emploi sont retournés à l'Adem.

### 2 LE PROJET JEUNES

La *Garantie pour la Jeunesse* est un instrument européen pour lutter contre le chômage des jeunes en proposant à tous les jeunes demandeurs d'emploi de moins de 25 ans une offre de qualité, dans les 4 mois suivant leur inscription à l'ADEM. Le Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Economie Sociale et Solidaire et l'Agence pour le développement de l'Emploi (Service Emploi Jeunes et Orientation Professionnelle) ont lancé des *Projets Jeunes* en collaboration avec le Ministère de l'Education Nationale et de la Formation Professionnelle (CNFPC, ALJ, Ecole de la deuxième chance), le Ministère de la Famille, de l'Intégration et de la Grande Région (SNJ) et les centres de formation de ProActif a.s.b.l. (CFMW) et Forum pour l'Emploi a.s.b.l. (FEST).

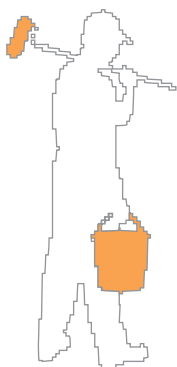
395 jeunes demandeurs d'emploi inscrits à l'ADEM, peu ou pas qualifiés, avec aucune ou peu d'expérience professionnelle, n'ayant pas accès à un apprentissage (pas de 9<sup>e</sup> pratique) et sans projet professionnel en cours, ont été assignés par l'ADEM pour participer aux 4 *Projets Jeunes*. 134 jeunes ont participé à la formation de 2 mois à Lintgen, suivi d'une expérience d'initiation professionnelle de 1 mois auprès d'une entreprise privée. Les deux conseillers en réinsertion professionnelle de ProActif a.s.b.l. et la conseillère relations employeurs du COSP a.s.b.l. ont pu organiser 149 expériences d'initiation professionnelle d'un mois auprès d'entreprises privées.





52,2% (70 de 134 personnes) des jeunes demandeurs d'emploi ont eu une évaluation positive de la part de l'employeur et ont pu continuer leur parcours dans un CAE<sup>2</sup> ou un apprentissage pour adultes. 21 jeunes dont l'expérience d'initiation professionnelle chez le patron n'était pas concluante sont retournés à la Cellule Emploi Jeunes pour une réorientation. 41 demandeurs d'emploi n'ont pas pu finir la formation ils n'étaient pas motivés ou/et avaient trop d'absences non justifiées, un manque d'autonomie, pas d'intérêt pour le poste, ou encore un comportement inadapté.

8 jeunes se sont inscrits dans une classe 9<sup>e</sup> pratique au CNFPC à Ettelbruck (2 jours par semaine) tout en travaillant sous contrat CAE afin de préparer un apprentissage pour adultes. 3 jeunes se sont orientés vers un apprentissage CCP<sup>3</sup>. 9 jeunes se sont intégrés dans des classes appelées LLDM (Lifelong Learning Divers Métiers, 1 jour par semaine) tout en travaillant les 4 jours auprès d'un patron pour se préparer à la 9<sup>e</sup> pratique.





### III RÉINSERTION PAR LE TRAVAIL

#### 1 SERVICE DE REINSERTION PAR LE TRAVAIL

Le Service de Réinsertion par le Travail contribue à la réussite de l'insertion professionnelle: la diversité des tâches permet aux bénéficiaires d'élargir leurs expériences, d'acquérir la pratique, éventuellement de prendre goût à un métier différent et parfois même de découvrir de nouveaux talents.

Le Service aux Citoyens (SAC) comble les lacunes de l'offre sur le marché en acceptant des petits travaux qui n'ont guère d'intérêt pour les entreprises classiques. L'avantage pour les entreprises de l'artisanat est qu'elles peuvent recruter facilement du personnel initié et rodé chez ProActif, sans passer par les procédures d'une embauche classique.

Les activités sont regroupées sous trois responsables.

#### 1 Activités agronomes

##### 1 Jardinage - Paysagisme, urbanisme, viticulture

Pour le compte de clients privés, d'associations et communes, le Service Jardinage réalise tous les petits et grands travaux autour des espaces extérieurs, depuis l'intervention unique jusqu'au

contrat d'entretien régulier, de la tonte du gazon au défrichage de terrains. Encadrées par des professionnels confirmés, nos équipes interviennent au gré des saisons: taille des arbustes et arbres fruitiers, abattage et élagage d'arbres, débroussaillage et même les petits soins du potager avec désherbage à la main des surfaces plantées.

Entres autres le Service Jardinage a fait des travaux dans les vignes: vendanges, taille des vignes, enlèvement des vignes entières avec élimination des déchets, autres travaux liés à la viticulture tels que le remplacement des poteaux dans les vignobles, mise à disposition de main d'œuvre, embouteillage chez les vignerons.

Un parc d'outils et de machines conséquent permet l'entretien d'espaces verts plus vastes, d'aires de jeux et de travaux polyvalents de tout genre. En hiver, les équipes de jardinage se sont chargées du déneigement.

**Sites d'activité: Born, Capellen, Sandweiler**





## 2 am gaertchen-sud

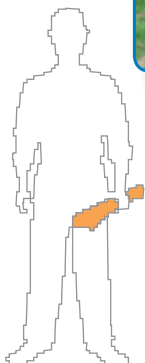
L'activité *am gaertchen-sud* consiste à cultiver de légumes bio pour le compte de clients privés, grossiste et pour les besoins de la Cuisine d'Insertion de ProActif qui prépare des plats pour des crèches et maisons relais. Les plats sont préparés à base de légumes fraîchement récoltés et pleins de vitamines adaptées à une nourriture optimale pour les enfants.

### Pourquoi produire bio?

### Pourquoi manger bio et local?

### Le respect de l'écologie

ProActif ne vend à ses clients que les fruits, légumes, herbes aromatiques, jeunes plants de légumes et fleurs de sa propre fabrication tout en respectant les saisons et les règlements de l'agriculture biologique. Les champs se trouvent dans la région mosellane et les serres à Remich. La période de réfrigération des fruits et légumes est courte puisqu'on ne récolte que sur commande pour la livraison deux jours après. Pas de pollution de l'eau et de l'environnement.



### Le respect de l'homme

Les travailleurs ne sont pas exposés à des produits toxiques durant leur travail. La production biologique nécessite plus de travail manuel donc moins d'exposition au bruit des machines. Le travail en équipe anime le contact social. Les bénéficiaires travaillent dans la nature avec des matériaux naturels et biologiques - ce qui les rend plus tranquilles et équilibrés. Ils accompagnent la culture de légumes, des herbes et des fleurs à partir de la semence à la petite plante, la plantation dans les champs et puis la récolte et la vente du produit fini - ils apprennent d'avoir un sens de la responsabilité (soigner la plante, respecter le produit).

### Le goût

Comme la production biologique donne le temps aux aliments de mûrir à leur rythme et d'atteindre leur pleine maturité avant d'être cueillis, ils ont souvent plus de goût parce que le produit a eu le temps d'aller chercher tous les éléments nutritifs dont il avait besoin dans un sol riche et équilibré. Puisqu'on ne récolte les fruits et légumes que sur commande, la période entre la récolte et la vente est très courte, donc l'aliment n'a pas encore perdu sa saveur et ses vitamines quand il arrive chez le client.

### La concurrence

Le maraîchage bio ne connaît pas la concurrence puisque 99 % des légumes au Luxembourg sont importés. La demande de légumes régionaux et biologiques est en croissance constante.

### LU-BIO-05

Sites d'activité: Remich, Dalheim





### 3 Chalets et Pavillons

Pour toutes fêtes et manifestations diverses, ProActif tient à disposition des chalets modulables qui peuvent servir aussi bien de stand pour la vente, de stand d'information, billetterie ou encore pour la vente de grillades. Idée lancée en 2006 avec 14 chalets construits et montés pour le marché de Noël à Echternach, nos chalets et pavillons connaissent de plus en plus de succès à travers le pays. Entre-temps ProActif a.s.b.l. dispose de 79 chalets et de 4 pavillons.



Nos équipes se chargent de monter et de démonter les chalets en lieu et temps voulu.

En 2013, les chalets ont été montés et démontés 236 fois, les pavillons 28 fois.

**Site d'activité: Born**

### 4 Centre Equestre Capellen

Il est généralement reconnu que le travail avec les chevaux est particulièrement bénéfique à des personnes en rupture sociale et de ce fait

très éloignées du monde du travail. L'écurie ProActif est donc un outil privilégié pour aider ces personnes, à travers les responsabilités liées aux exigences des animaux, à retrouver la confiance en soi.

De nombreux travaux utiles liés de près ou de loin à l'activité équestre sont réalisés par ce projet, d'une part pour compléter les compétences individuelles des bénéficiaires et de l'autre, pour rendre le projet économiquement viable.

Les activités du projet sont:

- la location et le nettoyage de boxes pour les chevaux des clients privés ainsi que les sorties sur pré et paddock des chevaux,
- l'entretien des installations équestres des clients privés, la prise en charge des chevaux, le transport d'animaux, la coupe des haies, l'entretien de pistes, etc.
- des sorties en calèches pour le compte de différentes organisations,
- débroussaillage et fauchage pour l'administration de la gestion de l'eau et le service de la Nature et des Forêts.

En juin 2013 nos chevaux de traits ardennais ont été vendus. A partir de cette date l'activité avec les chevaux consiste en la location et en l'entretien de boxes.

Le site de Capellen est en outre le point de départ des équipes affectés sur les projets avec les communes.





## 2 Activités techniques

La démolition et reconstruction de murs, de cloisons de séparation, l'agencement d'espaces, la réparation d'escaliers et de façades, la pose de carrelages, l'adaptation de sanitaires, la plomberie, divers travaux de peinture intérieure et extérieure: rien que l'énumération des commandes qui nous sont adressées au quotidien montre l'importance de la coordination des différents corps de métier pour mener à terme les missions qui nous sont confiées.

### 1 Service Bâtiment

Les activités techniques regroupent tous les corps de métiers en rapport avec la construction.

Divers travaux de finition peuvent être réalisés comme p.ex.: tapisserie, pose de sols stratifiés et parquets flottants, démontage et montage de faux plafonds.



S'ajoutent des demandes ponctuelles comme la mise en peinture de chaises et tables en bois, clôtures, volets, pose de clôtures, déménagements, vide-grenier, déblayage de maisons et transport aux décharges. Au besoin, le Service Bâtiment fera intervenir

le Service Jardinage ou encore la menuiserie et même les agents d'hygiène pour assurer un travail fini et propre.

Les activités de menuiserie au sein de ProActif ont été créées au début pour réaliser les travaux de restauration des voitures et wagons du Train 1900 selon les exigences historiques.

Au fil des années, les capacités de la menuiserie ont permis d'exécuter toutes sortes de travaux d'appoint liés à la menuiserie et à la charpente pour ainsi compléter l'offre du Service aux Citoyens.

Fin 2012, la Ville de Differdange a repris une partie du site d'ArcelorMittal Differdange, sur lequel notre menuiserie est implantée, pour y installer un site créatif sous le nom de 1535°C. Notre menuiserie assurera les travaux en bois dans le cadre des modifications prévues dans ces bâtiments et notamment la construction de salles de formation et de cloisons de bureaux. Une partie de la maçonnerie, de la peinture et du sanitaire est assurée par les équipes des différents corps de métiers, tandis que les équipes polyvalentes s'occupent du déblayage et du nettoyage du chantier.

**Sites d'activités: Sandweiler, Differdange**

### 2 Fond-de-Gras

Les activités au Fond-de-Gras sont basées, d'une part, sur une collaboration entre ProActif a.s.b.l, l'AMTF a.s.b.l. (Association des Musées et Tourisme Ferroviaire) et la Commune de Pétange. Le personnel de ProActif se consacre principalement à la rénovation des anciens wagons, voitures et locomotives du Train 1900.





L'approche pour les activités Minièresbunn, d'autre part, est similaire à celle du Train 1900, et est réalisée en collaboration avec la Minièresbunn Doihl a.s.b.l. avec la participation financière de la Ville de Differdange, le site étant l'un de leurs fleurons touristiques.



Les activités sont fondées sur la même idée de préserver un patrimoine industriel et historique à travers l'exploitation touristique. L'entretien des machines, des bâtiments, galeries et voies du site font également partie des missions.

Les travaux exécutés au Fond-de-Gras sont très diversifiées, la rénovation des wagons, des voitures et des locomotives présentant la majeure partie des travaux. En 2013, la soudure, les travaux de carrosserie, le pliage et mise en forme de tôles et les travaux de peinture faisaient partie des travaux exécutés de même que l'entretien du site et des voies. Une équipe de 3 personnes de structure encadrant 11 bénéficiaires s'occupent de l'exécution des travaux.

**Wagons:** 16 objets différents (wagons, voitures, locomotives et divers) ont été l'objet des travaux exécutés par les équipes de ProActif.

**Intérieur wagons:** deux menuisiers s'occupent de la restauration authentique des parties intérieures en bois.

**Hangar Forge:** Montage, soudage et mise en peinture de la construction métallique. Construction des façades en briques.

**Moulin de Lamadelaine:** fixation de la roue hydraulique du moulin.

**Sites d'activité: Fond-de-Gras, Lasauvage**

### 3 Restauration, nettoyage, VdL

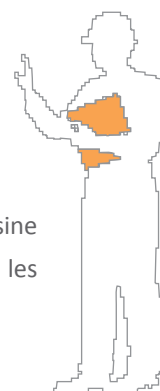
#### 1 Cuisine d'Insertion

Un des rares secteurs qui connaît encore une pénurie de personnel est celui de la restauration. La mission de la Cuisine d'Insertion est exclusivement sociale et consiste à faire découvrir, par la pratique, les métiers culinaires dans des conditions réelles.



Cette activité permet d'orienter plus de personnes vers ces professions, en parcourant toutes les étapes du métier, de la plonge jusqu'au service en passant par la préparation, la cuisson et la décoration des plats. Elle permettra à ces personnes d'accéder à une formation qualifiante dans le secteur.

La majeure partie des travaux de la cuisine consiste en la préparation des menus pour les crèches et maison relais.







D'un côté les quatre cuisiniers diplômés et confirmés composent des plats variés fraîchement cuisinés chaque jour en collaboration avec une diététicienne. Les repas sont équilibrés, adaptés à l'âge et aux besoins des enfants afin de respecter leur croissance.

D'un autre côté ils s'occupent de l'encadrement et de la formation des bénéficiaires.

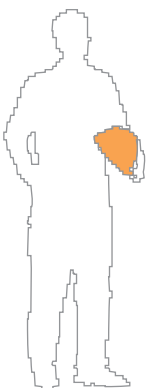
En plus des tâches journalières du travail dans la cuisine, les cuisiniers sont responsables de l'administration tels que la gestion du stock, des commandes fournisseurs et des commandes clients, le planning du personnel et autres.

Un autre volet est la préparation de menus pour clients privés. Ces plats chauds ou froids sont réalisés par les bénéficiaires de la Cuisine d'Insertion sur demande.

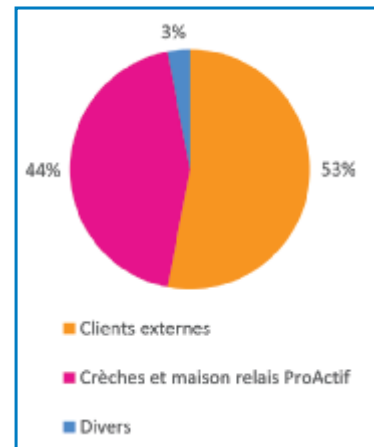
Pour satisfaire toutes les attentes des clients et pour contribuer par la même occasion à l'effort collectif de la responsabilité sociale, la Cuisine d'Insertion est en mesure de personnaliser son offre selon les goûts et les budgets.

Le personnel de la cuisine se consacre chaque jour scolaire à la préparation d'environ 620 menus pour les crèches privées et les crèches et maisons relais de ProActif a.s.b.l.

Sur toute l'année 2013, ProActif a préparé et livré 44 424 plats pour enfants et 3 925 plats pour bébés chez des crèches en externe. Les crèches et maison relais de ProActif ont commandé 44 907 repas pour enfants et 1 942 pour bébés.



Notre chiffre d'affaire se compose comme suit:



**Site d'activité: Walferdange**

### 2 Hygiène

Jusqu'au 16 mai 2011, les agents d'hygiène ont opéré depuis plusieurs sites. Depuis lors, les travaux de nettoyage chez les clients privés et associations ont été regroupés sur le site de Walferdange. Les agents d'hygiène travaillent dans différents domaines, dont voici quelques exemples:

**Clients privés:** nettoyage domestique de maisons, appartements et entreprises.

**Résidences:** mise à disposition d'aide-ménagères, nettoyage des parties communes, cave, buanderie et des locaux pour stationnement de voiture.

**Crèches:** nettoyage des locaux, salles de jeux ou de repos, désinfection des portes et jouets, changement des draps, préparation des plateaux pour petit déjeuner et déjeuner.

**Infrastructures sportives:** nettoyage des vestiaires, douches, sanitaires, nettoyage des buvettes.

**Site d'activité: Walferdange**



### 3 Activité 60+

La philosophie de l'entraide trouve sa continuité dans la participation de ProActif dans les efforts des communes pour aider leurs citoyens seniors.

La disponibilité ponctuelle et la complémentarité des services de ProActif permettent une réelle perspective de développement en ce domaine qui va sans doute connaître une croissance dans les années à venir. Les interventions sont diversifiées et polyvalentes, tant dans le domaine technique que dans le domaine de l'accompagnement.

Les interventions techniques les plus courantes:

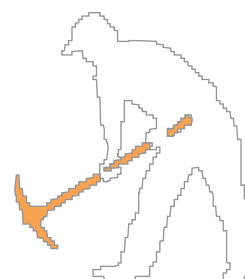
- fuite d'un robinet ou d'une chasse d'eau, petite plomberie, réparation armoires, tiroirs, serrures,
- petits travaux de jardinage,
- nettoyage à haute pression alentours maisons, nettoyage de tombes,

- déblayage de caves, de greniers, petits déménagements, déplacement des meubles dans la maison et d'une étage à l'autre, sortie respectivement rentrée de meubles de jardin (nettoyage des meubles au préalable).

Les missions effectuées par le personnel accompagnant:

- accompagnement chez le docteur, au magasin, chez le coiffeur, à la pédicure,
- accompagnement répété pour opération ambulante (p. ex. cataracte),
- promenades et déplacements en chaise roulante.

**Site d'activité: Walferdange**





## 2 CERCLE GABY SCHROELL

Le Cercle Gaby Schroell (CGS) était actif l'année dernière avec la gestion de ses trois crèches à Bertrange, Mondercange et Born ainsi qu'au niveau des communes des maisons relais d'enfants scolarisés à Dippach, Hobscheid et Rosport et celle d'enfants non-scolarisés à Hobscheid.

### 1 Les maisons relais

Un grand changement au sujet de nouvelles dispositions en matière d'agrément et de convention d'une maison relais pour enfants s'est fait dès janvier 2013.

Afin de répondre à une demande de la direction de l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines - Service législation TVA - de se conformer à une directive européenne concernant l'application de la taxe sur la valeur ajoutée dans le secteur des crèches et des maisons relais exploitées par les communes, le Ministère de la Famille, de l'Intégration et de la Grande Région s'est vu dans l'obligation de procéder à certains changements au niveau des structures pour lesquelles une commune a confié le volet de l'encadrement pédagogique à un prestataire externe.

En effet, les détenteurs d'un agrément ministériel accordé en vertu de la loi du 8 septembre 1998 sont exonérés de la TVA dès l'année de conventionnement 2013.

Ainsi le Ministère de la Famille, de l'Intégration et de la Grande Région a conclu dès l'année dernière des conventions tripartites avec les communes qui confient la gestion de leur maison relais à un acteur du secteur social privé.

Les agréments pour les structures d'accueil pour enfants ne sont donc, depuis 2013, plus accordés aux communes respectives mais à ProActif a.s.b.l. en tant qu'organisme gestionnaire.

Au niveau des changements financiers et budgétaires, ProActif en tant que gestionnaire reçoit dès 2013 directement les avances des frais pour gérer les maisons relais: 75 % du Ministère de la Famille, de l'Intégration et de la Grande Région et 25 % de la commune respective. En effet, la commune participe à raison de 25 % au déficit des frais de fonctionnement de sa maison relais.

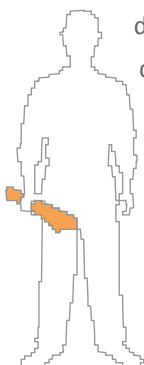
Dans cette logique de gestionnaire, c'est également ProActif qui s'occupe dorénavant de la préparation des décomptes financiers annuels.

Au niveau de l'encadrement des enfants, les maisons relais de la commune de Hobscheid présentent le plus grand effectif.

#### 1 Maison relais pour enfants non-scolarisés (crèche) à Hobscheid

Cette crèche communale a été gérée durant le premier semestre par Jeanny BERNARD et depuis août 2013 par Nathalie PAULY-GLOD. L'agrément 2013 est accordé pour 40 chaises.

La crèche a pris en charge quotidiennement en moyenne l'année dernière 30 enfants avec une légère chute dès la rentrée.





## 2 Maison relais pour enfants scolarisés à Hobscheid

La maison relais pour enfants scolarisés à Hobscheid est gérée par Tanja NOURISSIER. La maison relais est répartie sur deux sites notamment à Hobscheid et à Eischen.

### Cycle 1

La maison relais du cycle 1 située à Hobscheid est gérée en tant qu'adjointe par Anne BANDULET. L'agrément 2013 est accordé pour 75 enfants.



La maison relais prend en charge pendant les temps les plus forts (temps de midi des lundis-mercredis-vendredis) en moyenne 65 enfants.

### Cycle 2 à 4

La maison relais du cycle 2 à 4 située à Eischen est gérée par Tanja NOURISSIER. L'agrément 2013 est accordé pour 143 enfants.



La maison relais prend en charge pendant les temps les plus forts (temps de midi des lundis-mercredis-vendredis) en moyenne 110 enfants.

## 3 Maison Relais Dippach

La maison relais de la commune de Dippach est gérée par Stéphanie JUNCKER. L'agrément 2013 est accordé pour 119 enfants.



La maison relais prend en charge pendant les temps les plus forts (temps de midi des lundis-mercredis-vendredis) en moyenne 103 enfants.

En 2013 les responsables de la maison relais ont organisé pour la première fois trois semaines d'activités de vacances pour tous les enfants de la commune et ceci avec un succès remarquable.

## 4 Maison Relais Rosport

La maison relais de la commune de Rosport est gérée par Françoise STEPHANY. L'agrément 2013 est accordé pour 80 enfants.

La maison relais prend en charge pendant les temps les plus forts (temps de midi des lundis-mercredis-vendredis) en moyenne 53 enfants.

Les responsables de la maison relais ont organisé, comme les années auparavant, trois semaines d'activités de vacances en été pour tous les enfants de la commune.

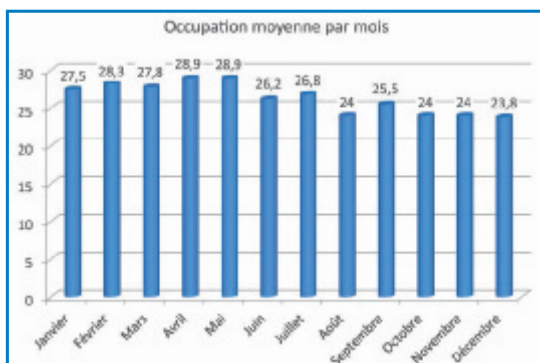




## 2 Les crèches

### 1 Roude Pimpampel

La crèche Roude Pimpampel de Bertrange dispose d'un agrément accordé pour 29 chaises et est gérée par Cindy KINTZELÉ depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013. L'occupation se présente comme suit:



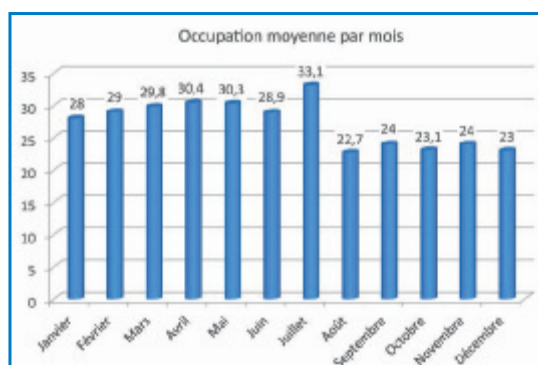
La crèche de Born a ouvert ses portes le 1<sup>er</sup> décembre 2003 et a fêté l'année dernière, ensemble avec tout le site de Born, ses 10 ans d'existence. L'après-midi du 12 juillet, une journée bien chaude et ensoleillée, le personnel de Born avait invité parents, amis et beaucoup d'invités d'honneur à passer un moment agréable en compagnie de la direction de ProActif et des enfants de la crèche.



### 3 Gréngé Pimpampel

La crèche Gréngé Pimpampel de Mondercange dispose d'un agrément accordé pour 33 chaises et a été gérée par Carlos RODRIGUES de janvier à juin et par Jeanny BERNARD de juillet à décembre.

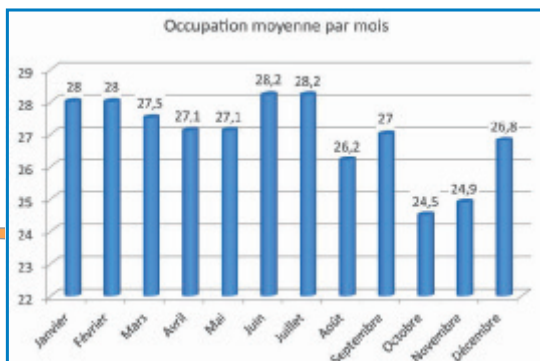
L'occupation se présente comme suit:



### 2 Giele Pimpampel

La crèche Giele Pimpampel de Born dispose d'un agrément accordé pour 30 chaises et est gérée par Angélique HEBERT depuis 10 ans.

L'occupation se présente comme suit:







### 3 Le personnel du CGS

Travailler avec un personnel de structure en nombre requis par le règlement du Ministère de la Famille, de l'Intégration et de la Grande Région, qualifié dans le domaine éducatif et fort en expériences pratiques pour pouvoir encadrer les bénéficiaires, ainsi qu'avec un nombre large mais limité de ces derniers dans chaque structure d'accueil était l'objectif du CGS pour l'année dernière.

En effet, l'année dernière chaque crèche dotée de 50 % de personnel diplômé «formait» quotidiennement en moyenne 7 bénéficiaires. Chaque maison relais avec 80 % de personnel diplômé et qualifié encadrait en moyenne 4 bénéficiaires.

Les aide-éducateurs travaillent en étroite collaboration avec le personnel éducatif qualifié pour apprendre au mieux la pratique sur le terrain de la petite enfance; ici, le « Learning by doing » est toujours mis en avant par l'équipe. Les formations théoriques ne sont pas négligées, au contraire, les chargés de direction des structures ensemble avec le conseiller socioprofessionnel du CGS motivent chaque aide-éducateur à participer régulièrement à des formations internes (en général obligatoires) et externes, volontaires mais fort recommandées.

Il nous tient beaucoup à cœur d'offrir aux parents une haute qualité de prise en charge de leurs enfants. Cependant, même qu'en travaillant chez ProActif avec une partie de personnel en CDD et non qualifié, avec la motivation, l'engagement, la qualification et l'expérience du personnel de structure il est possible de fournir un bon travail pédagogique et professionnel dans toutes ses facettes. Yes, we can...

Au CGS, il est indispensable d'avoir toujours assez d'aide-éducateurs sur le terrain pour répondre constamment d'un côté aux normes fixées dans les règlements du secteur socio-éducatif, et de l'autre côté aux grandes demandes de stages externes.

Notre pays constate, depuis quelques années, une augmentation de crèches privées et de maisons relais dans les communes.

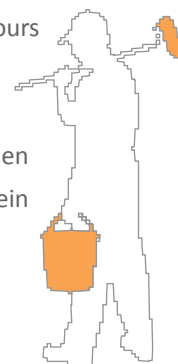
De cette manière, le CGS était confrontée l'année dernière à une forte demande externe de partons pour recruter des aide-éducateurs non-qualifiés mais avec une bonne base en expériences sur le terrain.

22 stages ont eu lieu au CGS en 2013, en majeure partie des stages de découverte. 14 personnes ont pu être réintégrées après leur stage directement au 1<sup>er</sup> marché de l'emploi.

Notre service, qui s'adresse surtout aux femmes plus ou moins jeunes et à la recherche d'un emploi, constitue une ouverture importante au niveau du chômage à ne pas négliger.

Pour clôturer l'année 2013, le CGS a dû faire face à la publication officielle en novembre du nouveau règlement grand-ducal en matière des normes fixées pour les structures d'accueil dans le secteur de la petite enfance.

Le projet de loi sorti en 2012 prévoyant du personnel qualifié à quasi 100 % dans chaque crèche et maison relais s'est réalisé. Au cours de 2013 cette réglementation certes est compréhensible pour offrir aux enfants un encadrement de qualification, mais met en cause l'objet social de l'activité du CGS au sein de ProActif.





## IV SERVICES ADMINISTRATIFS

### 1 DÉPARTEMENT FINANCES

Le département Finances a été mis en place suite à une réorganisation structurelle de ProActif a.s.b.l. débutée en 2010. Il se compose du Service Comptabilité et du Service Facturation occupant respectivement 7 et 2 salariés, dont deux bénéficiaires.

Le Service Comptabilité remplit toutes les missions de comptabilité générale et analytique. Il veille à la conformité des pièces justifiant les dépenses et les recettes, établit les comptes annuels et déclarations TVA, transmet le reporting financier au MTE et établit les fiches de salaires du personnel. Quelque 650 fiches de salaire sont éditées mensuellement. Toutes les formalités y relatives telles que des demandes de reclassement, de la garantie de réemploi, diverses demandes de remboursement de salaires à l'employeur et la gestion des saisies, cessions et pensions alimentaires y sont effectuées.

Suite à la signature de conventions tripartites entre le Ministère de la Famille, de l'Intégration et de la Grande Région, la commune et ProActif en 2013, la gestion principale des maisons relais en incombe à ProActif. Au niveau financier, toutes les dépenses et recettes des deux partenaires sont enregistrées en comptabilité, entraînant entre autres une saisie complémentaire de factures de vente de 6 000 unités.

Le Service Facturation établit les factures et les notes de crédit envoyées aux clients. Au cours de l'année 2013, plus de 5 000 documents, hors maisons relais, ont été édités.

Courant 2013, des ressources supplémentaires ont été attribuées à la gestion des réclamations et du contentieux

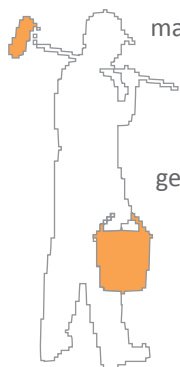
client ainsi qu'au recouvrement de créances. Deux personnes, dont un bénéficiaire, s'occupent du traitement, du suivi des réclamations des clients et veillent à la résolution des problèmes en collaboration avec les différents corps de métier sur le terrain. L'objectif est de créer des synergies, de raccourcir le temps de traitement des dossiers et d'améliorer de manière générale le fonctionnement.

### 2 DÉPARTEMENT LOGISTIQUE

Le département Logistique regroupe les services CarPool, CarServices, Informatique, Achats, Assurances et Gestion des Immeubles. La mission de ce département est de gérer les infrastructures afin que tous les autres services de l'association puissent se concentrer sur la réinsertion au 1<sup>er</sup> marché de l'emploi des bénéficiaires. Aussi, dans cette perspective, l'équipe du département Logistique est composée d'une part de personnel de structure et d'autre part de bénéficiaires intéressés par les fonctionnements spécifiques de ces types d'activités.

#### 1 CarPool

Le CarPool gère notre flotte de 95 véhicules (116 véhicules en 2011 et 110 véhicules en 2012). Ce service veille à ce que l'utilisation des véhicules soit la plus efficiente possible au niveau de leur utilisation et au niveau des coûts d'investissement en relation avec les prix du marché. Au-delà de cette mission, le Service CarPool veille à ce que les véhicules soient convenablement entretenus, réparés, assurés, qu'ils passent les contrôles techniques et qu'ils aient toujours les pneus de saison appropriés.





## 2 CarServices

L'activité CarServices a été mise en place pour répondre à une demande croissante des clients pour tout service concernant la voiture, tel que passage au contrôle technique, immatriculation, dédouanement, changement de pneus, entretien garage, lavage intérieur/extérieur et autres. Ces missions ont pu être réalisées grâce à la participation des chauffeurs de tous les sites.

## 3 Service Informatique

Le Service Informatique se compose d'une équipe pluridisciplinaire qui gère le parc informatique de l'ensemble des sites de notre association. Les différents sites sont reliés par un grand réseau privé. Toutes les opérations d'installation, de maintenance et de support dans le réseau, le parc informatique, le logiciel de gestion intégrée et le réseau de télécommunications sont assurés par ce service. Le service s'occupe aussi des formations en relation avec les logiciels de bureautique.

## 4 Standard Téléphonique

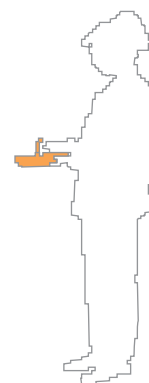
Afin d'optimiser la qualité de notre accueil téléphonique un standard téléphonique a été implémenté. Une des fonctions est le regroupement de tous les postes sous un seul numéro unique (27 33 44 - 1). Le standard téléphonique nous permet également de suivre l'ensemble de notre activité téléphonique au niveau des appels et demandes entrantes.

## 5 Service Achats

Comme c'est le cas pour toute grande entreprise, ProActif dispose de sa propre centrale d'achats. Ce service veille à la meilleure relation qualité/service/prix sur base des volumes d'achats par type de produit. La gestion des achats est réalisée moyennant un logiciel adapté qui traite les demandes d'offre, les commandes, les livraisons, les factures fournisseurs et le stock.

## 6 Service Gestion d'Immeubles et d'Assurances

Les entretiens et travaux de transformations de nos bâtiments sont gérés par le Service Bâtiments qui veille à la coordination des travaux à réaliser, soit par nos propres soins, soit par des prestataires externes. À cette mission s'ajoute la gestion des assurances souscrites au sein de ProActif. Le gestionnaire veille à ce que tous les risques à assurer soient couverts par une assurance en examinant les conditions du marché. La gestion des déclarations de sinistres est assurée sous la même responsabilité.







### 3 SERVICE SECRÉTARIAT

Le siège social à Hamm II est un site purement administratif et l'occasion s'est présentée de créer une réception avec un secrétariat dans ce bâtiment.

La réception garantit l'accueil professionnel des visiteurs, la permanence au central téléphonique, le transfert des messages, l'organisation et la préparation de la salle de réunion, la gérance de la voiture du site ainsi que le traitement des fax et courriers entrants.

L'ensemble de tous les envois postaux de l'association, aussi bien entrants que sortants, passent par le Service Secrétariat de Hamm II. Ceci comprend le contrôle des adresses, le corporate identity des enveloppes sortantes et l'affranchissement ainsi que le transfert du courrier entrant aux personnes concernées.

Le secrétariat a comme but d'apporter de l'aide dans le domaine administratif à l'équipe de Management se trouvant sur le site de Hamm II, de garantir un remplacement entre les salariés y affectés, réception et secrétariat, d'offrir une aide ponctuelle à divers services de ProActif a.s.b.l., tout comme la réalisation d'un travail en équipe. Les travaux administratifs du Service Socio-éducatif et Réinsertion Professionnelle, du Cercle Gaby Schroell et du Service de Réinsertion par le Travail sont assurés par le secrétariat. En plus du travail administratif, le service s'occupe de la gestion du stock du matériel bureautique,

le classement des conventions de ProActif a.s.b.l., la gestion journalière de la liste de présence ainsi que la mise à jour de la liste téléphonique.

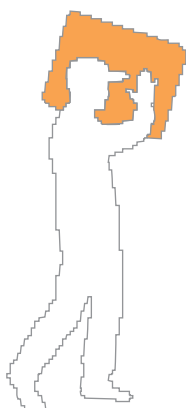
Le coursier, également affecté à ce service, effectue des tâches administratives avant de faire le tour des sites. Il garantit le transfert du courrier interne et externe entre les sites et la poste. Il se déplace également vers les ministères et administrations selon les besoins des services.

La mise en place de ce service permet de former un bénéficiaire dans le travail journalier d'une réception. Le service se compose de 5 collaborateurs dont 1 bénéficiaire et 4 personnes de structure.

Tout en gardant son professionnalisme, la réception offre l'opportunité au bénéficiaire d'acquérir de l'expérience dans:

- l'accueil des visiteurs,
- le standard téléphonique,
- le transfert des messages,
- la préparation de la salle de réunion,
- l'envoi et la distribution du courrier sur le site,
- les travaux administratifs.

Le secrétariat s'est établi comme point central du site de Hamm II et facilite le travail administratif des différents services y affectés.





#### 4 SERVICE DU PERSONNEL

Le Service du Personnel s'occupe de:

- toutes les démarches administratives relatives à la gestion du personnel, allant de l'embauche jusqu'à la résolution du contrat des salariés,
- des décomptes administratifs relatifs au personnel à remettre au Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Economie Sociale et Solidaire,
- des statistiques mensuelles portant sur le personnel, qu'il s'agisse de la fluctuation du personnel en cours de période, de la structure des âges ou des statistiques d'insertion voire de réinsertion du personnel.

#### 5 RELATIONNEL, REPRÉSENTATION, DÉMARCHES

De par la nature de ses activités et de sa mission, ProActif doit montrer une présence accrue dans la vie économique et publique de notre pays.

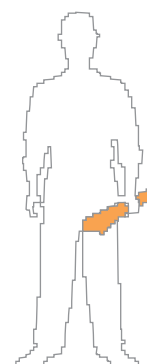
Outre la représentation à des événements de la vie sociale, il est indispensable de faire connaître les activités et services de ProActif auprès des entreprises, institutions publiques et auprès de la population en général.

L'adaptation permanente de nos activités aux besoins de nos bénéficiaires ainsi qu'à la demande du marché, représente un défi et sollicite l'esprit innovateur pour mettre en place

de nouvelles activités. Ceci exige évidemment que plus de personnel s'investisse dans les activités de recherche et de représentation pour que demain encore, nous soyons en mesure de proposer des solutions humaines au plus grand nombre possible de bénéficiaires tout en préservant une rigueur économique quant à la viabilité des activités.

Afin d'optimiser la présentation de ProActif vers l'extérieur, le Service Communication a été intégré dans le Service Relationnel, Représentation, Démarches.

Ce service s'occupe en outre des publications, dépliants et brochures, prépare des présentations, organise des réceptions, portes ouvertes, inaugurations, séances académiques et conférences de presse. Le service représente ProActif aux événements qui concernent nos activités et répond aux invitations de nos partenaires.





## V SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL

La sécurité et la santé sur le lieu du travail est la première préoccupation de chaque employeur responsable. Éviter des accidents et préserver la santé des salariés est une priorité absolue dans la gestion d'une entreprise.

Les aspects suivants trouvent une attention particulière:

- le lieu de travail,
- la manipulation des machines et outils,
- l'équipement et les vêtements de sécurité,
- le trajet entre le domicile et le lieu de travail,
- l'hygiène de vie avant, pendant et après le travail.

### 1 LE LIEU DE TRAVAIL

La sécurité sur le lieu de travail se divise en plusieurs volets:

- protection incendie, issues et sorties de secours,
- propreté et passages dégagés,
- éclairage, aération et climat ambiant,
- espaces suffisants,
- installations sanitaires et espaces de récréation;
- signalisation de sécurité par pictogrammes appropriés.

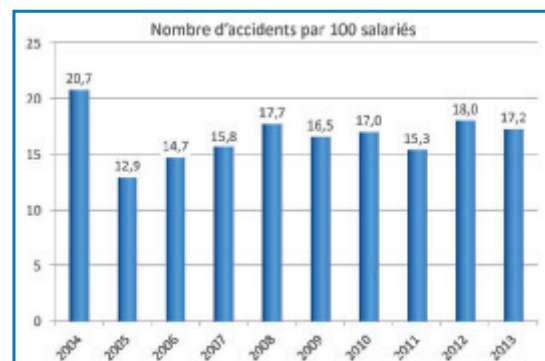
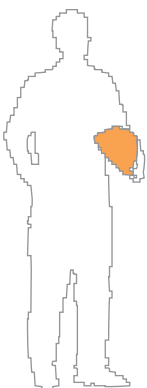
### 2 LA MANIPULATION DE MACHINES ET OUTILS

L'employeur doit s'assurer que les outils et machines sont conformes aux normes en matière de sécurité et que les dispositifs de protection sont en état de remplir leur mission. Il est également tenu de former ses salariés par un personnel qualifié. Ici sont visés prioritairement les outils et machines qui représentent un risque élevé, à savoir:

- toutes les machines qui tournent tel que foreuses et meuleuses,
- toutes les machines qui coupent, tel que scies, tronçonneuses, tondeuses et débroussailleuses,
- les échelles et échafaudages,
- les outils simples tel que marteaux, burins, scies et cutters.

### 3 L'ÉQUIPEMENT ET VÊTEMENTS DE SÉCURITÉ

L'employeur choisit l'équipement de sécurité en fonction des risques à couvrir et les conditions climatiques d'utilisation: casques, lunettes protectrices, gants, chaussures, etc. Un équipement confortable et adapté contribue à convaincre le salarié d'en faire usage non par obligation, mais dans l'intérêt de sa propre sécurité.





#### 4 LE TRAJET ENTRE LE DOMICILE ET LE LIEU DE TRAVAIL

La sécurité du salarié commence à l'instant même où il quitte son domicile jusqu'à son retour. Des campagnes d'information régulières servent à rappeler les règles essentielles du déplacement dans les meilleures conditions de sécurité:

- un bon état général du véhicule et de ses équipements,
- une conduite prudente et adaptée aux conditions météorologiques,
- une bonne condition physique avec suffisamment de repos, abstinence d'alcool, de drogues et de médicaments somnolents.

#### 5 L'HYGIÈNE DE VIE AVANT, PENDANT ET APRÈS LE TRAVAIL

Elle se divise entre le comportement général dans la vie privée et l'attitude sur le lieu du travail:

- connaissances des matières toxiques,
- manutention correcte de charges lourdes,
- position adaptée et ergonomique de travail.

Mais aussi:

- dangers et risques liés à la consommation de tabac, d'alcool et de drogues,
- importance de propreté et de rangement.

#### 6 ACTIVITÉS ET ACTIONS DE PROACTIF

La meilleure prévention contre les accidents de travail reste la formation et l'information des salariés. En 2013 un accent plus fort a été mis sur les formations, dont la majeure partie était:

- introduction générale dans la sécurité au travail, la protection contre les incendies, premiers secours et l'utilisation des vêtements de protection pour tous les nouveaux salariés,
- formation de plusieurs salariés dans la manipulation d'une plate-forme élévatrice mobile de personnel pour le travail sécurisé en hauteur (Baulift),
- formation certifiée et tenue par des spécialistes externes sur le travail avec une tronçonneuse, une débrousailluse ou un taille haie,
- formation pour le montage et démontage des échafaudages (IFSB),
- formation pour le travail en hauteur, protection contre des chutes avec des harnais de sécurité et contrôle de l'état du matériel,
- formation de sécurité pour le personnel des crèches,
- exercices annuel d'évacuation dans des crèches et maisons relais.





En plus des formations commencées en 2013, les formations suivantes sont planifiées pour l'année 2014:

- introduction générale dans la sécurité au travail,
- protection contre les incendies,
- premiers secours,
- utilisation des vêtements de protection,
- utilisation des produits dangereux,
- utilisation d'échelles et d'échafaudages

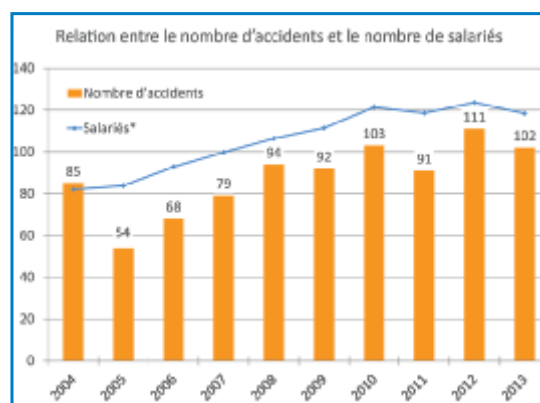
pour tous les nouveaux salariés.

## 7 EVOLUTION DES ACCIDENTS DE TRAVAIL

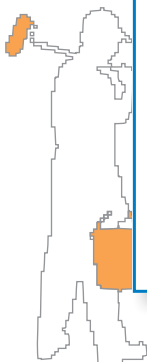
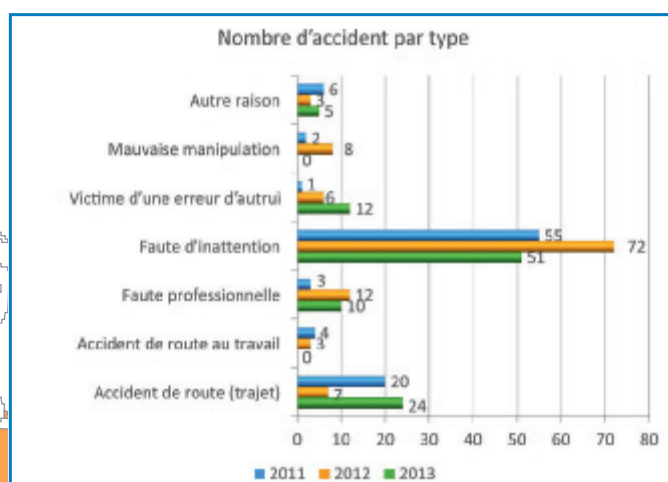
En 2013, le nombre des accidents a légèrement baissé à 102 par rapport à 2012 avec 111 accidents sur l'année. La corrélation entre le nombre de salariés et le nombre d'accidents reste remarquable. En plus, les heures de travail perdues à cause des accidents ont diminué.

Depuis des années la raison principale des accidents de travail est la faute d'inattention avec presque 50 % du total.

Les accidents de trajets par contre ont augmenté jusqu'à un record négatif de 24 %. En seulement deux mois (janvier et février) 12 des 24 accidents déclarés se sont produits. Une grande partie de ces accidents sont des chutes dues à un sol glissant. Pendant les heures de travail il n'y a pas eu d'accident de route avec des dommages corporels.



\*nombre de salariés divisé par 5 pour une meilleure visualisation





# Rapport *Financier*

## Bilan au 31/12/2013

( Exprimé en euro )

	Actif	2013	2012		Passif	2013	2012
<b>C.</b>	<b>Actif immobilisé</b>	<b>536 347,41</b>	<b>871 543,10</b>	<b>A.</b>	<b>Capitaux Propres</b>	<b>-1 653 355,32</b>	<b>-487 487,82</b>
<b>C.I.</b>	<b>Immobilisations incorporelles</b>	<b>10 280,66</b>	<b>19 031,01</b>	<b>A.V.</b>	Résultats reportés	-487 487,82	541 984,93
<i>C.I.2.a)</i>	<i>Concessions, brevets, licences, marques, ainsi que des droits et valeurs similaires s'ils ont été acquis à titre onéreux, sans devoir figurer sous C.I.3.</i>	<i>10 280,66</i>	<i>19 031,01</i>	<b>A.VI.</b>	Résultat de l'exercice	-1 165 867,50	-1 029 472,75
<b>C.II.</b>	<b>Immobilisations corporelles</b>	<b>523 806,76</b>	<b>844 028,10</b>	<b>C.</b>	<b>Provisions pour risques et charges</b>	<b>712 874,70</b>	<b>180 788,77</b>
<i>C.II.1.</i>	<i>Terrains et constructions</i>	<i>257 854,64</i>	<i>539 386,86</i>	<b>C.3.</b>	Autres provisions	712 874,70	180 788,77
<i>C.II.3.</i>	<i>Autres installations techniques, outillage et matériel roulant</i>	<i>265 952,12</i>	<i>304 641,24</i>				
<b>C.III.</b>	<b>Immobilisations financières</b>	<b>2 259,99</b>	<b>8 483,99</b>	<b>D.</b>	<b>Dettes non subordonnées</b>	<b>6 256 624,51</b>	<b>4 705 168,29</b>
<i>C.III.3.</i>	<i>Parts dans des entreprises avec lesquelles la société a un lien de participation</i>	<i>1,00</i>	<i>6 225,00</i>	<b>D.2.</b>	Dettes envers les établissements de crédit	271 303,14	314 195,79
<i>C.III.6.</i>	<i>Prêts et créances immobilisées</i>	<i>2 258,99</i>	<i>2 258,99</i>	<i>D.2.a)</i>	dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	43 478,67	42 802,05
				<i>D.2.b)</i>	dont la durée résiduelle est supérieure à un an	227 824,47	271 393,74
<b>D.</b>	<b>Actif circulant</b>	<b>4 774 059,35</b>	<b>3 524 100,99</b>				
<b>D. II.</b>	<b>Créances</b>	<b>1 799 129,12</b>	<b>1 671 724,93</b>				
<i>D. II.1.</i>	<i>Créances résultant de ventes et prestations de services</i>	<i>1 133 562,12</i>	<i>983 889,19</i>	<b>D.4.</b>	Dettes sur achats et prestations de services	392 871,24	173 330,11
<i>D. II.1.a)</i>	<i>dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an</i>	<i>1 133 562,12</i>	<i>983 889,19</i>	<i>D.4.a)</i>	dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	392 871,24	173 330,11
<i>D. II.2.</i>	<i>Créances sur des entreprises avec lesquelles l'entité a un lien de participation</i>	<i>0,00</i>	<i>6 133,75</i>				
<i>D. II.2.a)</i>	<i>dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an</i>	<i>0,00</i>	<i>6 133,75</i>				
<i>D. II.4.</i>	<i>Autres créances</i>	<i>665 567,00</i>	<i>681 701,99</i>	<b>D.8.</b>	Dettes au titre de la sécurité sociale	846 294,12	1 045 554,03
<i>D. II.4.a)</i>	<i>dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an</i>	<i>665 567,00</i>	<i>681 701,99</i>	<i>D.8.a)</i>	Dettes fiscales	346 199,78	443 740,66
				<i>D.8.b)</i>	Dettes au titre de la sécurité sociale	500 094,34	601 813,37
<b>D. IV.</b>	<b>Avoirs en banques, avoirs en comptes de chèques postaux, chèques et en caisse</b>	<b>2 974 930,23</b>	<b>1 852 376,06</b>	<b>D.9.</b>	Autres dettes	4 746 156,01	3 172 088,36
					dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	2 376 156,01	802 088,36
					dont la durée résiduelle est supérieure à un an	2 370 000,00	2 370 000,00
<b>E.</b>	<b>Comptes de régularisation</b>	<b>6 346,99</b>	<b>4 702,45</b>	<b>E.</b>	<b>Comptes de régularisation</b>	<b>609,86</b>	<b>1 877,30</b>
	<b>Total du bilan (Actif)</b>	<b>5 316 753,75</b>	<b>4 400 346,54</b>		<b>Total du bilan (Passif)</b>	<b>5 316 753,75</b>	<b>4 400 346,54</b>



# Compte de profits et pertes au 31/12/2013

( Exprimé en euro )

A.	CHARGES	2013	2012	B.	PRODUITS	2013	2012
A.1.	Consommation de marchandises et de matières premières et consommables	2 219 845,32	1 430 691,93	B.1.	Montant net du chiffre d'affaires	6 272 140,59	7 517 396,33
A.2.	Autres charges externes	2 522 133,33	2 481 961,62	B.3.	Production immobilisée	0,00	35 566,74
A.3.	Frais de personnel	18 493 195,34	19 135 177,23	B.5.	Autres produits d'exploitation	16 978 992,12	14 877 343,50
A.3.a)	Salaires et traitements	15 923 314,72	16 473 761,76	B.8.	Autres intérêts et autres produits financiers	15 082,71	8 964,80
A.3.b)	Charges sociales couvrant les salaires et traitements	2 569 880,62	2 661 415,47	B.8.b)	Autres intérêts et produits financiers	15 082,71	8 964,80
A.4.	Corrections de valeur	220 289,69	299 055,60	B.9.	Produits exceptionnels	94 959,87	0,00
A.4.a)	sur immobilisations corporelles et incorporelles	208 420,08	290 288,04	B.10.	Perte de l'exercice	1 165 867,50	1 029 472,75
A.4.b)	sur éléments de l'actif circulant	11 869,61	8 767,56				
A.5.	Autres charges d'exploitation	616 176,74	73 899,50				
A.6.	Corrections de valeur sur immobilisations financières	6 224,00	0,00				
A.8.	Intérêts et autres charges financières	4 542,79	8 913,25				
A.8.b)	Autres intérêts et charges	4 542,79	8 913,25				
A.9.	Charges exceptionnelles	444 635,58	39 044,99				
	<b>Total charges</b>	<b>24 527 042,79</b>	<b>23 468 744,12</b>		<b>Total produits</b>	<b>24 527 042,79</b>	<b>23 468 744,12</b>



NOUVELLE ADRESSE POSTALE:

ProActif a.s.b.l.  
20, rue des Peupliers  
L-2328 LUXEMBOURG

NUMÉRO UNIQUE

27 33 44 - 1

