

# Rapport *Annuel* 2016

---

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





MOT DU PRÉSIDENT	4	V SERVICES ADMINISTRATIFS	38
OBJET SOCIAL	6	1 Département Finances	38
RAPPORT D'ACTIVITÉS	9	2 Département Logistique	38
I STRUCTURE	10	1 CarPool et CarServices	38
1 Conseil d'Administration	10	2 Service Informatique	39
2 Equipe Management	11	3 Service Achats	39
II DÉPARTEMENT RESSOURCES HUMAINES	12	4 Service Gestion d'Immeubles et Assurances	39
1 Service du Personnel	12	5 Service Pool Administratif	39
1 Personnel bénéficiaire	12	6 Service Secrétariat et Réception	39
2 Personnel de structure	13	3 Marketing et Communication	40
2 Service RPF - Réinsertion professionnelle et formation	13	VI SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL	41
1 Formation du personnel de structure	16	1 Activités et actions de ProActif a.s.b.l.	41
2 Formation destinée aux bénéficiaires	19	2 Evolution des accidents de travail	41
III SERVICE ENCADREMENT SOCIOPROFESSIONNEL	22	RAPPORT FINANCIER	45
1 Le CPB et les conseillers en réinsertion socioprofessionnelle	22		
2 Le service psychologique	27		
IV RÉINSERTION PAR LE TRAVAIL	29		
1 Service de réinsertion par le travail	29		
1 Jardinage	29		
2 am gaertchen-sud	30		
3 Menuiserie et Serrurerie	31		
4 Fond-de-Gras	31		
5 Centre Equestre Capellen	32		
6 Polyvalent	33		
7 Nettoyage	33		
8 Senior	34		
9 Cuisine d'insertion	36		



## MOT DU PRÉSIDENT



Photo: LuxemburgerWort/Gerry Huberty

Wir haben das Geschäftsjahr 2016 wiederum mit einem positiven operativen Resultat abschließen können und dies trotzdem wir uns in einem Umfeld bewegen, welches schon an sich eine Herausforderung darstellt. Doch vielleicht ziehen wir gerade aus diesem Umstand unsere Stärke und Energie welche die Motivation bringen, um stets die sich stellenden Herausforderungen anzunehmen. Wenn andere Organisationen oder Vorhaben aus dem Vollen schöpfen können, müssen wir uns jeden Tag neu beweisen um unserer Aufgabe gerecht zu werden. Deshalb gilt allen daran Beteiligten mein großer Dank.

Der im Jahr 2011 komplett erneuerte Verwaltungsrat erstellte ein Konzept, welches darauf hinzielte, ProActiv a.s.b.l. einerseits neu auszurichten und andererseits unserer Organisation eine für die Zukunft optimale Aufstellung zu geben. Seitdem wurden Jahr für Jahr, Etappe für Etappe, die hierfür nötigen Anstrengungen unternommen, um unsere

Strukturen zu konsolidieren und somit eine effizientere Gestaltung der Arbeitsabläufe zu erreichen. Mit Hilfe unseres Personals konnten die Ideen und Absichten unserer Reformagenda bis dato umgesetzt werden.

Wir stehen nun vor der ultimativen Phase unseres Konzeptes, nämlich das Umsetzen des Projekts „Contern“, womit unser Restrukturierungsmodell abgeschlossen sein wird. Die vorgesehenen Gebäulichkeiten sollen Ende 2017 fertiggestellt sein, so dass ab Januar 2018 der Umzug unserer Einheiten Hamm, Born, Remich Walferdingen und Sandweiler, zeitlich versetzt, in Etappen vonstattengehen soll. Nach Abschluss werden ungefähr 70% des Personals von ProActiv a.s.b.l. in Contern ansässig sein. Damit diese letzte Phase auch ein Erfolg wird, möchte ich bereits jetzt einen Appell an unser Personal machen auch dieses Projekt proaktiv zu unterstützen und zu begleiten.



Betreffend die neue Gesellschaftsform SIS (Société d'Impact Sociétal) bleiben weiterhin eine Menge Fragen offen. Deshalb haben wir uns in dieser Angelegenheit auch noch nicht festgelegt. Wir gehen jedoch davon aus, dass wir ProActif a.s.b.l. wohl nicht in eine Gesellschaft SIS umwandeln werden. Vielmehr prüfen wir ob eine Eingliederung verschiedener unserer Aktivitäten in eine solche Gesellschaft sinnvoll wäre. Allerdings müssen wir auf jeden Fall Sorge tragen, dass in einer solchen Hypothese unsere soziale Verpflichtung nicht verloren geht, nämlich die Aufgabe die darin besteht den uns anvertrauten Arbeitssuchenden über den Weg der Aus- und Weiterbildung die Wiedereingliederung in die Arbeitswelt zu ermöglichen. Dies ist übrigens letztes Jahr wiederum 87 Personen gelungen.

Wir haben in der Vergangenheit erlebt, dass ProActif a.s.b.l. nur dank der Motivation und der Bereitschaft der Belegschaft die notwendigen Leistungen zu erbringen, seinen Platz im sozialen Bereich festigen konnte. Weder von der Politik, noch vom Patronat werden wir in unserem Bemühen wirklich unterstützt. Im Gegenteil, immer wieder wird uns unlauterer Wettbewerb vorgeworfen. Um diese Beschuldigungen, die jeder Basis entbehren, aus der Welt zu schaffen sind wir immer wieder auf uns alleine gestellt. In diesem Kontext möchte ich unserer Direktion, die sich diesen Diskussionen stellt und die absurden Anschuldigungen mit Argumenten und Fakten immer wieder widerlegen kann, meinen tiefen Dank aussprechen.

Wir werden weiterhin mit unserer Einstellung und den uns eigenen Qualitäten unseren Weg unbeirrt weiter verfolgen. Es ist uns gelungen ProActif a.s.b.l. in den letzten Jahren ein solides Fundament zu geben. Wir haben die Verantwortung übernommen für eine soziale Verpflichtung, die darin besteht den Menschen die ihre Arbeit verloren haben wieder Zukunftsperspektiven zu eröffnen. Diesen Weg werden wir konsequent weitergehen, ungeachtet aller auftretenden Widerwertigkeiten.

Abschließend will ich all unseren Mitarbeitern nochmals danken für ihren im abgelaufenen Jahr wiederum bewiesenen Einsatz. Mit dieser Einstellung werden wir auch die Zukunft meistern können. Es ist mir eine Ehre ProActif a.s.b.l. leiten zu können und somit, zusammen mit unserem Personal, den Menschen die sich oft ungewollt in einer misslichen Lage befinden wieder Mut zu machen indem wir uns mit all unseren Kräften für ihre Belange einsetzen.

Norbert Conter

Präsident des Verwaltungsrates von ProActif  
a.s.b.l.



## OBJET SOCIAL

ProActif a.s.b.l. 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 a.s.b.l. 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 a.s.b.l. 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 Encadrement 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 de travail est assuré par des chefs d'équipe confirmés et expérimentés.

La finalité à atteindre est de sortir la personne sans emploi de son isolement, 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.

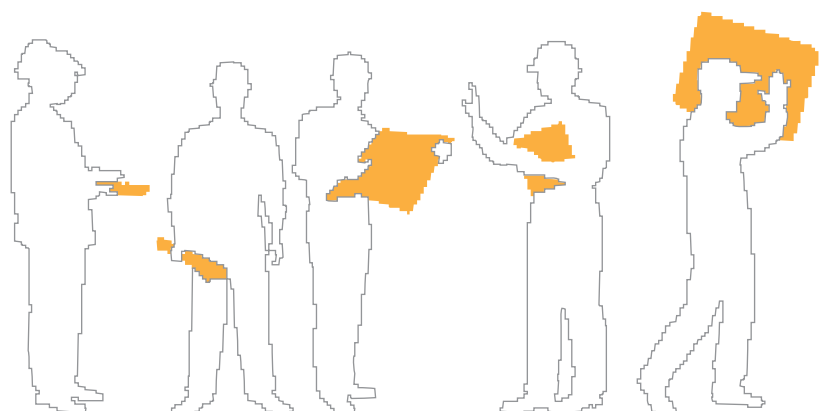


ProActif a.s.b.l. développe et gère des projets permettant aux demandeurs d'emploi de travailler dans des domaines d'activités très variés: aménagement de l'environnement, services de proximité, développement touristique, etc.

Le financement de ProActif a.s.b.l. 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 des 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 2016)

Le Conseil d'Administration a délibéré 5 fois en réunion et une fois en assemblée générale. Les membres du Conseil d'Administration sont:



Photo: Luxemburger Wort/Gerry Huberty

Norbert CONTER  
(Président)



François GEORGES  
(Vice-Président,  
Trésorier)



Raymond BIGELBACH  
(Secrétaire)



Me Jean-Marie BAULER  
(Membre)



Patrick DURY  
(Membre)



Pol WAGNER  
(Membre)



Michel WOLTER  
(Membre)





## 2 EQUIPE MANAGEMENT

Membres de l'équipe management (au 31 décembre 2016):

### **Romain SCHMIT**

Directeur général

### **Marisa DUARTE LOPES**

Chargée de direction du département Finances

### **Yves FELGEN**

Chargé de direction du département Logistique

### **Teresa GONÇALVES**

Chargée de direction du département Ressources Humaines

### **Muriel JEITZ**

Chargée de direction du Service Encadrement Socioprofessionnel

### **Carlo REITER**

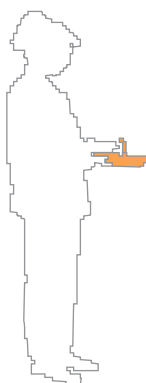
Chargé des activités restauration, nettoyage, senior et polyvalent

### **Nanda ZEH**

Chargée des activités agronomes, menuiserie et Fond-de-Gras

### **Pascale SCHEUER**

Assistante de direction





## II DÉPARTEMENT RESSOURCES HUMAINES

Le département des ressources humaines est composé du service du personnel ainsi que du service réinsertion professionnelle et formation.

### 1 SERVICE DU PERSONNEL

La gestion du service du personnel est une des composantes essentielles au bon fonctionnement de ProActif a.s.b.l.

Les activités du service du personnel sont multiples:

- la tenue de la mise à jour de tous les dossiers personnels,
- la formulation des avis concernant le bon fonctionnement en ce qui concerne tout le personnel,
- le maintien du bon contact avec les administrations (ADEM, Sécurité Sociale, Administration des Contributions),
- le conseil aux différents responsables en toute matière concernant la gestion du personnel,
- la bonne gestion de l'horaire mobile (contrôle journalier des présences, des pointages, des congés et de toute autre absence),
- toutes les démarches administratives relatives à la gestion du personnel, allant de l'embauche jusqu'à la résolution du contrat des salariés,
- la gestion des carrières,
- les décomptes administratifs relatifs au personnel à remettre au Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Economie Sociale et Solidaire,
- les 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.

Au 31 décembre 2016, ProActif a.s.b.l. disposait d'un effectif de 560 personnes dont 435 bénéficiaires et 125 personnes de structure.

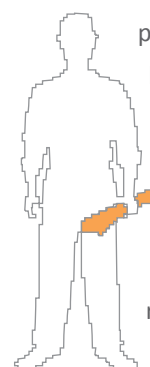
### 1 Personnel bénéficiaire

Le personnel bénéficiaire est d'office assigné par l'ADEM. La sélection est réalisée par l'ADEM sur base d'un profilage détaillé tenant compte de tout un éventail de caractéristiques individuelles et besoins spécifiques d'encadrement.

Le personnel bénéficiaire se compose de personnes de tout âge, de tous sexes et de toutes qualifications. La majorité des bénéficiaires sont des personnes ayant très peu ou aucune qualification. Les bénéficiaires sont embauchés sous contrat à durée déterminée de 5 mois avec la possibilité d'une prolongation de 12 mois et 7 mois jusqu'à un maximum de 2 ans.

La répartition des bénéficiaires sur les différentes activités au sein de ProActif a.s.b.l.:

Bénéficiaires	CDD	CDI-MTE	Total
Administration	21	2	23
<i>am gaertchen-sud</i>	32	2	34
Cuisine d'insertion	38	1	39
Fond-de-Gras	7	2	9
Menuiserie	22	1	23
Projet senior	7	0	7
SRT-Hygiène	88	6	94
SRT-Jardinage	133	10	143
SRT-Polyvalent	58	5	63
<b>Total</b>	<b>406</b>	<b>29</b>	<b>435</b>





## 2 Personnel de structure

Le personnel de structure travaille sous contrat à durée indéterminée et assure l'encadrement tant au niveau social que technique du personnel bénéficiaire. Le personnel de structure se divise en personnel encadrant proprement dit et en personnel administratif.

La répartition du personnel de structure sur les différentes activités:

Personnel de structure	CDD	CDI	Total
Administration	1	47	48
am gaertchen-sud	0	7	7
Cuisine d'insertion	1	7	8
Fond-de-Gras	0	2	2
Menuiserie	0	5	5
Projet senior	0	4	4
SRT-Hygiène	0	6	6
SRT-Jardinage	0	30	30
SRT-Polyvalent	0	15	15
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>123</b>	<b>125</b>

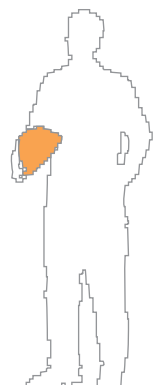
## 2 SERVICE RPF - RÉINSERTION PROFESSIONNELLE ET FORMATION

En 2016, le service RPF a contacté 201 employeurs. Sur base de ces contacts, il a été possible d'organiser 294 stages en entreprise ce qui représente un total de 166 personnes qui ont pu participer à un stage. L'ensemble de ces stages n'a pas systématiquement abouti à une embauche.

En effet, pour certains stagiaires, il était nécessaire d'organiser un stage en fonction des objectifs fixés dans leur projet professionnel en collaboration avec leur conseiller en insertion socioprofessionnelle.

Pour certains, le stage visait la découverte d'un métier et leur permettait ainsi une bonne représentation des conditions de travail du 1<sup>er</sup> marché du travail. Pour d'autres, il contribuait à la validation des compétences professionnelles et/ou sociales et confirmait ou non une bonne culture de travail. Sur l'ensemble de ces 294 stages, 43 ont été interrompus pour les raisons suivantes:

Motif des arrêts de stage	Total
Désaccord sur travail à réaliser, salaire, type de contrat	8
Cadence	4
Compétences sociales (comportement)	4
Compétences techniques	1
Maladie	12
Manque de confiance	1
Mobilité	1
Santé	7
Accident de travail	1
Motivation	4
<b>Total</b>	<b>43</b>





Les stages de découverte ont fortement augmenté en 2016, car la problématique sociale et/ou le manque de culture de travail s'est fait davantage ressentir. En effet, nombreux sont les demandeurs d'emploi qui sont très éloignés du 1<sup>er</sup> marché du travail. Les stages de découverte leur ont permis de découvrir une culture de travail, des rythmes et horaires différents, le travail en équipe ou la chaîne de production.

87 personnes ont été engagées avec un contrat de travail en entreprise dont 52 personnes par le service RPF et 35 en placement direct.

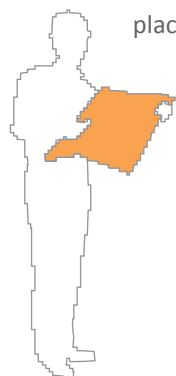
C'est une belle progression par rapport aux années précédentes et ce malgré toute difficulté pour le RPF de placer des personnes sans qualification, alors que le 1<sup>er</sup> marché exige de plus en plus de personnes qualifiées.

Nombre de placements	F	M	Total
RPF	16	36	52
Direct	15	20	35
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>56</b>	<b>87</b>

Le placement dans le secteur de l'Horesca a connu une fluctuation vers le haut. C'est le fruit d'une meilleure préparation des candidats au niveau technique. Ils ont pu bénéficier également de nouvelles formations dans ce domaine très spécifique qui est la restauration.

Le tableau suivant montre la répartition du placement par activité:

Secteur professionnel	Stages	RPF	Direct	Total
Alimentation	3	2	0	2
Artisanat	61	8	1	9
Chauffage/ Sanitaire	1	0	0	0
Commerce	65	9	2	11
Communes	0	0	1	1
Construction/ Bâtiment/ Industrie	15	3	4	7
Déménagement	2	0	0	0
Etudes/ Formations	2	0	0	0
Gardiennage	28	8	3	11
Horesca	48	8	6	14
Immobilier	1	1	0	1
Jardinage	3	1	4	5
Métallurgie/ Serrurerie	9	3	0	3
Nettoyage/ Entretien	1	0	3	3
Production	13	2	0	2
Recyclage/ Déchets	33	7	2	9
Secteur public	0	0	1	1
Soin, Santé et Social	6	0	3	3
Transport	8	0	5	5
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>52</b>	<b>35</b>	<b>87</b>

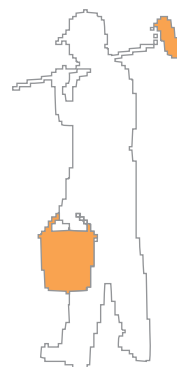




Une des missions du RPF est d'entretenir de bonnes relations avec les employeurs. Face à la déception de certains, ce service doit veiller à proposer de nouveaux candidats ou tenter de maintenir les contacts. Le réseau employeur évolue en permanence et la recherche de nouveaux employeurs doit être actualisée en fonction des intérêts et du profil des candidats. Les PME collaborent davantage avec notre service. Nombreux sont les employeurs qui reviennent vers nous quand ils envisagent une nouvelle embauche car ils ont été satisfaits par le principe des stages et le sérieux du suivi des stagiaires avant, pendant et après le stage en entreprise.

Type de contrat	Placement RPF	Placement direct	Total
CDI	28	23	51
CDD	3	10	13
CIE - contrat d'initiation de l'emploi	5	0	5
CRE - contrat de réinsertion-emploi	13	1	14
CAA - contrat d'apprentissage adulte	3	1	4
Autre	0	0	0
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>35</b>	<b>87</b>

Fort de son expérience avec les employeurs et les entretiens d'embauche menés en parallèle avec les responsables de ces entreprises, le service RPF dispense depuis 3 ans à la raison de deux fois par mois la formation recherche d'emploi aux personnes identifiées comme prêtes pour un stage et/ou un emploi. Les CV et lettres de motivation sont travaillés et adaptés individuellement avec chaque participant selon son intérêt et projet professionnel, ceci en étroite collaboration avec son conseiller en réinsertion socioprofessionnelle. Des simulations d'entretien d'embauche sont proposées à l'ensemble des participants. Ces formations ont un réel impact sur les bénéficiaires qui ont ensuite un entretien avec un employeur. A l'issue de ces formations, le service RPF propose également des stages en entreprise.



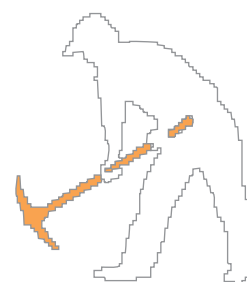


## 1 Formation du personnel de structure

Comme les années précédentes, ProActif a.s.b.l. se donne les moyens de former son personnel de structure. Ceci dans la perspective d'atteindre toujours le niveau requis pour accompagner et former les personnes en insertion socioprofessionnelle. Selon les secteurs d'activités, il est nécessaire pour certains salariés de rafraîchir leurs compétences d'un point de vue technique ou au niveau de la sécurité. Il est primordial que chaque bénéficiaire puisse obtenir un encadrement technique de qualité quel que soit le service ou le site où il est affecté, tout en intégrant les différentes règles de sécurité qui incombent à leur travail. Chaque demande ou besoin en formation est validé par le responsable hiérarchique et doit être conforme aux missions du salarié ou au fonctionnement d'un service. A ce titre, des formations collectives sont souvent proposées quand celles-ci ne révèlent pas d'un besoin individuel.

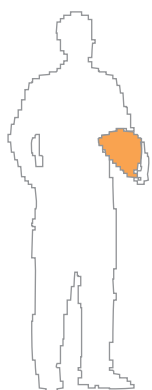
La politique de formation fait partie intégrante du fonctionnement et de la philosophie de ProActif a.s.b.l. C'est ainsi qu'en 2016, le nombre de formations a considérablement évolué. ProActif a.s.b.l. cherche toujours à s'améliorer et a mis cette fois-ci l'accent sur un cycle de formation continue réparti sur plusieurs années, pour un total de 8 modules. Ce projet est destiné aux chefs d'équipes et 1<sup>er</sup> travailleurs. Cette nouvelle formation vise à améliorer l'accompagnement des bénéficiaires, plusieurs thèmes seront abordés dont la connaissance des demandeurs d'emploi qui nous sont confiés via l'ADEM, la définition du rôle du chef d'équipe et du 1<sup>er</sup> travailleur, la gestion des conflits, les préjugés, la motivation, etc. Deux modules de 16 heures chacun ont été réalisés en 2016. Le troisième module a débuté fin 2016 pour se terminer en mars 2017. Les premiers résultats laissent entrevoir des changements et une meilleure reconnaissance des demandeurs d'emploi.

Vous trouverez ci-dessous le descriptif des thèmes abordés ainsi que le nombre total d'heures réalisées pour l'ensemble des formations. 239 salariés ont pu bénéficier de formations en 2016 à titre individuel et/ou de manière collective.





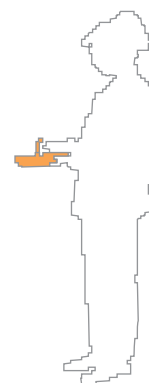
Formations collectives réalisées pour le personnel de structure en 2016		
Intitulé de la formation	Nombre de participants	Nombre d'heures
<b>INFORMATIQUE/BUREAUTIQUE/GRAPHISME</b>		
Adobe Indesign	1	12
Visuel Basic Net	1	40
Excel/introduction	3	36
Excel avancé	2	24
Excel mise à jour des fichiers	1	8
SkyGestion	6	24
Initiation Exos	2	4
L'accueil en face à face et l'accueil téléphonique	1	8
Optimiser sa communication écrite	1	8
Gestion des stocks et distribution du courrier	1	8
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>172</b>
<b>BATIMENT CONSTRUCTION/SECURITE</b>		
Brevet Q Remise à niveau	1	8
Echafaudage mobile	15	120
Echafaudage fixe	12	192
Sécurité pour chefs d'équipe de la construction	3	48
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>368</b>
<b>LANGUES</b>		
Cours de Luxembourgeois	3	360
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>360</b>
<b>DEVELOPPEMENT PERSONNEL</b>		
Gérer ses émotions et améliorer ses relations avec les autres	1	16
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>16</b>
<b>PERMIS DIVERS</b>		
Mise à jour permis camion	2	80
Nacelle multidirectionnelle	8	192
Permis chariot élévateur	3	48
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>320</b>
<b>MANAGEMENT</b>		
La position sandwich du chef d'équipe et 1er travailleur - formation interne Module 1+2+3 (16h par module; une partie du module 3 en 2017)	63	3.024
Teamführung, Teamzusammenarbeit und Teamentwicklung	1	16
Verhaltens- und Argumentationstraining für Führungskräfte	1	16
Selbst-, Zeit- und Stressmanagement	2	32
Mitarbeitergespräche erfolgreich führen	1	16
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>3.104</b>
<b>TECHNIQUE ET METIER</b>		
Elaboration des CV et lettres de motivation	13	156
4 supervisions des conseillers en réinsertion socioprofessionnelle	9	108
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>264</b>







Formations collectives réalisées pour le personnel de structure en 2016		
Intitulé de la formation	Nombre de participants	Nombre d'heures
<b>ALIMENTATION/SECURITE</b>		
HACCP	1	4
Sécurité incendie en cuisine	1	4
Les régimes pour raison de santé	7	28
Le menu végétarien	8	32
Nettoyage, désinfection et rinçage	1	4
Les risques en cuisine	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>76</b>
<b>SECURITE</b>		
Travailleur désigné groupe B	2	80
Recyclage sauveteur secouriste au travail	14	112
Sauveteur secouriste au travail complet	11	176
Habilitation électrique basse tension pour personne avertie	4	32
Instruction pour conducteur d'excavatrice	1	8
Prévention crise suicidaire	23	368
Utilisation en sécurité des machines en menuiserie	5	40
Sécurité et santé au travail	3	12
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>828</b>
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>239</b>	<b>5.508</b>





## 2 Formation destinée aux bénéficiaires

Les formations destinées aux bénéficiaires évoluent d'une année à l'autre selon le parcours professionnel de chacun. Nombreuses sont les formations reconduites d'année en année.

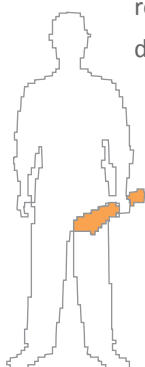
Très au fait des besoins des bénéficiaires qui évoluent en permanence, 2016 a été l'année où de grands projets de formations ont vu le jour. L'un d'entre eux aborde le développement personnel. Il vise à améliorer les compétences sociales de nos bénéficiaires dans une perspective de mieux être dans leur vie personnelle et/ou professionnelle. Cinq ateliers ont été créés avec un partenariat externe. Les thématiques abordées interagissent entre elles et abordent entre autres la gestion du stress, la confiance en soi, la gestion des émotions, apprendre à mieux se connaître et prendre soin de soi. Ce projet a débuté au second semestre de 2016. Les résultats sont très satisfaisants. Ils ont un réel impact sur les participants qui ont pris conscience de la nécessité d'aborder des thèmes souvent enfouis voir annihilés pour permettre de lever certains blocages et aller de l'avant. Ces ateliers créent une véritable émulation.

Le second projet de formation vise directement l'alimentation de nos bénéficiaires. Le public que nous accueillons, souffre souvent de déséquilibre alimentaire. Nombreux sont ceux dont la situation économique est alarmante, dû souvent à des problèmes de surendettement, de logement, etc. Cette précarité entraîne souvent chez les plus démunis des modifications quotidiennes de leurs pratiques alimentaires, ayant de possibles conséquences sur leur état de santé, leur vie sociale, professionnelle et familiale.

Face à ce constat, ProActif a.s.b.l. a souhaité réagir en permettant aux personnes concernées de participer à un atelier «alimentation saine et équilibrée» constitué de trois modules. Ces ateliers ont pour objectif de leur faire prendre conscience qu'il est possible de faire des achats à moindre coût, de meilleure qualité et par conséquent de mieux s'alimenter. Cette formation très concrète et pragmatique est assurée en partenariat avec une diététicienne et un membre de notre cuisine d'insertion. Sous l'oeil avisé de la diététicienne, ils seront accompagnés lors de leurs achats et pourront ensuite cuisiner et emporter leurs plats à domicile. Il y a une réelle prise de conscience à l'issue de ces ateliers qui ont beaucoup de succès, car la nourriture reste un vecteur de plaisir et notre approche est unique et très innovante.

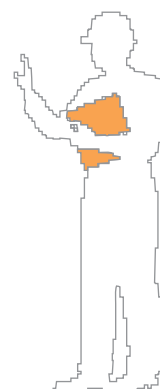
Le troisième projet de formation s'adresse aux personnes ayant pour ambition de travailler dans le domaine du Pool Administratif. Elles ont toutes été formées de manière identique pour développer de nouvelles compétences. En plus de la pratique réalisée quotidiennement dans différents services de ProActif a.s.b.l., elles ont pu mettre en pratique les acquis transmis lors de ces formations. C'est une réelle plus-value pour l'ensemble de ces personnes qui vont pouvoir se démarquer lors de leur recherche d'emploi.

Vous trouverez dans le tableau ci-dessous la liste des formations individuelles et collectives proposées en 2016:



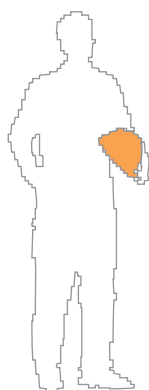


Formations collectives réalisées pour le personnel bénéficiaire en 2016		
Intitulé de la formation	Nombre de participants	Nombre d'heures
<b>ALIMENTATION/SECURITE/CUISINE</b>		
Accès aux professions de l'Horesca	1	15
Bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité alimentaire	12	36
Formation HACCP	34	102
Les risques en cuisine	18	72
Sécurité incendie cuisine	18	72
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>297</b>
<b>FORMATION TECHNIQUE AGENT D'HYGIENE/SECURITE</b>		
Comment nettoyer des meubles en bois et plan d'action	10	20
Comment utiliser les produits de nettoyage	23	62
Nettoyage des vitres	32	64
Décapage des sols	10	25
EcoCleaner	58	1.392
Gestes et postures	60	240
HACCP nettoyage, rinçage et désinfection	35	140
Utilisation de produits d'entretien	15	37
<b>TOTAL</b>	<b>243</b>	<b>1.980</b>
<b>FORMATION TECHNIQUE BATIMENT</b>		
Construction - module 2 maçonnerie	3	252
Construction - module 3 alentours	3	189
Mesurage et nivellement	4	224
Initiation à la pose de murs secs	5	110
Soudure TIG	1	150
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>925</b>
<b>FORMATION TECHNIQUE ESPACE VERT</b>		
Elagage sur corde	1	27
Taille des arbres	21	84
Taille haie	23	92
Formation débroussaileuse	22	352
Utilisation de la tronçonneuse	21	504
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>1.059</b>
<b>FORMATION TECHNIQUE/PERMIS/MISE A JOUR PERMIS</b>		
Formation continue obligatoire voyageurs	1	35
Formation ADR (transport de produits dangereux)	4	140
Conducteur occasionnel de mini bus	9	72
Nacelle Multidirectionnelle	2	32
Chariot élévateur frontal	23	552
Mise à jour permis C code 95	5	175
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>1.006</b>





Formations collectives réalisées pour le personnel bénéficiaire en 2016		
Intitulé de la formation	Nombre de participants	Nombre d'heures
FORMATION BUREAUTIQUE/VENTE/COMPTABILITE		
Gestion et distribution du courrier/Gestion des stocks de fourniture	12	96
L'accueil en face à face/L'accueil au téléphone	11	88
Le classement de documents et archivage électronique	11	44
Améliorer son organisation, maîtriser ses échéances, respecter les délais et procédures	11	44
Les techniques de vente	1	30
Initiation à la gestion d'une équipe	5	80
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>422</b>
DEVELOPPEMENT PERSONNEL		
La comptabilité générale	1	40
Atelier booster sa confiance en soi	12	96
Formation sociale et d'insertion professionnelle	30	240
Gérer ses émotions	18	144
Mieux communiquer	8	64
Mieux se connaître	18	144
Prendre soin de soi	19	152
Image de soi	15	140
Optimiser sa gestion du temps et des priorités	1	7
Dessin	1	33
Alimentation saine et équilibrée	24	288
Formation recherche d'emploi	140	1.680
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>2.988</b>
LANGUE		
Cours individuels de Français et de Luxembourgeois	5	242
Cours collectifs de Français (janvier à avril 2016)	56	112
Cours collectifs de Luxembourgeois (janvier à avril 2016)	73	112
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>466</b>
INFORMATIQUE		
Excel/Word mise à jour des fichiers de données	6	24
Excel 2013 introduction	17	272
Excel avancé	7	112
Word/mise en page de documents/étiquettes et lettres et publipostage	10	80
Formation SkyGestion	7	28
Initiation Word	36	432
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>948</b>
SECURITE		
Utilisation de la meuleuse en sécurité	16	32
Sécurité des machines à bois	11	55
Sécurité et santé au travail	350	1.400
Tri sélectif des déchets	21	54
<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>1.541</b>
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>1.427</b>	<b>11.632</b>





### III SERVICE ENCADREMENT SOCIO-PROFESSIONNEL

#### 1 LE CPB ET LES CONSEILLERS EN REINSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE

Par rapport à 2015, la convention avec le Ministère du Travail a été fixée à 440 bénéficiaires en moyenne, un nombre qui a bel et bien été atteint. Pour le service ESP, ceci signifiait donc un plus de 10 personnes à introduire et après à encadrer quotidiennement au plan social comme au niveau professionnel.

Depuis 2014, le CPB assure l'accueil des demandeurs d'emploi et coordonne leur parcours au sein de ProActif a.s.b.l. ainsi que leur projet socioprofessionnel.

En 2016, le CPB a organisé, en collaboration avec le service du personnel, 15 ateliers de recrutement à l'ADEM. Lors de ces ateliers, nous présentons notre a.s.b.l. en expliquant son but, ses projets, sa façon de travailler ainsi que les possibilités d'un contrat de travail pour les bénéficiaires.

En moyenne, le CPB a constaté l'année dernière un taux de présence de 75% à ces ateliers sur tous les demandeurs d'emploi assignés de la part de l'ADEM.

En ce qui concerne la procédure de recrutement des bénéficiaires, il n'y a pas eu de grands changements au niveau du CPB. Après la présentation de ProActif a.s.b.l. à l'ADEM, chaque demandeur d'emploi assigné à notre association passe un entretien d'embauche. Ces entretiens sont d'une durée d'une heure environ et permettent de relever les données principales de la personne pour avoir une facette globale de chaque demandeur d'emploi. Dans le cas où ce

dernier remplit les quelques critères demandés de notre côté (parler une des trois langues du pays, être motivé et intéressé par nos projets et avoir un minimum de flexibilité), son dossier est présenté à la commission d'embauche pour déterminer l'activité et le site auquel il sera affecté, ceci en fonction des places disponibles. Rôle important quant à la décision jouent d'un côté l'intérêt professionnel de la personne, mais également ses compétences existantes et ses capacités; maintes personnes que nous rencontrons en entretien ont un reclassement ou un statut de travailleur handicapé.

Comme nous avons l'expérience du passé d'être régulièrement confrontés à des personnes qui ont de grandes difficultés pour lire et écrire, mais sans le révéler dans l'entretien, nous avons créé un petit test d'alphabétisation où le demandeur d'emploi répond par écrit à quelques questions simples. Objectif de ce constat n'est pas la démotivation du demandeur d'emploi mais par contre une aide avec des formations spécifiques afin de ne pas le bousculer dans des situations délicates pour lui.

Par la suite, le CPB organise les journées d'introduction (14 en 2016) pour accueillir les nouveaux bénéficiaires pour leur premier jour de travail. Les journées d'introduction ont toujours eu lieu à Bascharage, en principe le premier de chaque mois, sinon des embauches au 15 du mois étaient encore possibles en début de l'année. Leur déroulement n'a pas changé: l'explication et la signature des contrats de travail des bénéficiaires, la présentation de la délégation du personnel, la distribution des vêtements de travail aux personnes embauchées, la présentation du fonctionnement et des missions de





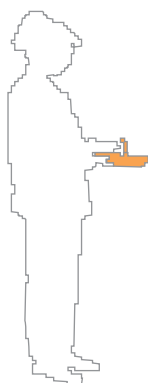
ProActif a.s.b.l. (par le CPB et le service RPF) ainsi que la formation de quelques heures sur la santé et la sécurité au travail. Le service du personnel, la délégation du personnel, le Service Achats, le RPF et le travailleur désigné à la sécurité contribuent chaque mois au bon déroulement de ces journées d'introduction pour garantir un accueil idéal pour chaque bénéficiaire.

Pour assurer son rôle de coordinateur de parcours du demandeur d'emploi au sein de ProActif a.s.b.l. ainsi que son projet socioprofessionnel, le CPB participe toujours aux commissions de fin de la période d'essai et aux commissions de prolongation des contrats de travail à durée déterminée de nos bénéficiaires.

Ci-dessous le détail concernant l'engagement et le non-engagement des demandeurs d'emploi en 2016:

Mois	Convocations ADEM	Personnes présentes à l'ADEM	Personnes venues à l'entretien d'embauche	Engagé
Janvier	65	55	46	40
Février	106	73	67	45
Mars	69	52	45	32
Avril	44	31	27	19
Mai	105	78	62	44
Juin	50	36	27	25
Juillet	76	63	62	46
Août	67	54	46	20
Septembre	37	27	23	10
Octobre	74	52	37	28
Novembre	122	101	94	57
<b>Total</b>	<b>815</b>	<b>622</b>	<b>536</b>	<b>366</b>

En résumé, 59% des personnes présentes à l'ADEM ont également été engagées par ProActif a.s.b.l. en 2016. Parmi les 366 personnes recrutées, il y avait 58% d'hommes et 42% de femmes. Pour les 170 personnes qui sont bien venues à leur entretien d'embauche mais qui n'ont pas été engagées, nous pouvons relever entre autres les raisons suivantes: 8% ont eu des problèmes de santé, 14% ont pu trouver un autre patron avant d'être embauché au sein de ProActif a.s.b.l., pour 3% le CPB a proposé à l'ADEM de les orienter d'abord vers le COSP pour des raisons spécifiques, 3% des personnes n'ont pas parlé une des trois langues officielles du pays et 2% ont refusé un contrat de travail auprès de ProActif a.s.b.l.



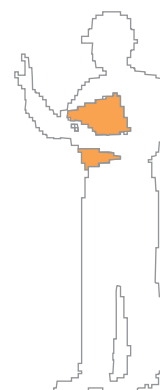


Voici le tableau détaillant la répartition sur les groupes d'âge des personnes recrutées en 2016:

Mois	18-24 ans	25-30 ans	31-40 ans	41-50 ans	51-55 ans	56-60 ans	60+	Total
Janvier	0	5	13	13	4	3	2	40
Février	0	5	14	13	7	5	1	45
Mars	0	2	9	12	5	2	2	32
Avril	0	2	6	8	3	0	0	19
Mai	0	10	12	14	4	4	0	44
Juin	0	4	9	10	1	1	0	25
Juillet	1	13	13	13	5	1	0	46
Août	0	2	6	5	5	2	0	20
Septembre	0	1	2	6	1	0	0	10
Octobre	0	6	6	13	3	0	0	28
Novembre	1	7	20	17	11	1	0	57
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>57</b>	<b>110</b>	<b>124</b>	<b>49</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>366</b>

Par rapport aux nationalités des personnes embauchées, les chiffres se présentent comme suit:

- 38% ont la nationalité portugaise,
- 25% ont la nationalité luxembourgeoise,
- 6% ont la nationalité française,
- 5% sont de nationalité cap-verdienne,
- 5% ont la nationalité italienne,
- 4% ont la nationalité monténégrine,
- 8% sont originaires d'un autre pays de l'Europe,
- 6% sont de l'Afrique, et
- 3% ont une autre nationalité.





Pour l'encadrement des bénéficiaires, 8 conseillers socioprofessionnels de formation éducateur gradué et assistant social étaient disponibles en moyenne l'année dernière. Chacun des conseillers a suivi en 2016 en moyenne 55 bénéficiaires, l'encadrement ayant été réparti en gros comme suit: 3,75 ETP de conseillers à Bascharage pour les projets Jardinage, Hygiène, Menuiserie et Fond-de-Gras; 1,75 ETP de conseillers à Walferdange pour les projets Hygiène, Cuisine d'insertion et Senior; 1,25 ETP de conseillers à Sandweiler pour le projet Polyvalent; 0,6 ETP de conseillers à Born pour les projets Jardinage et Hygiène; 0,4 ETP de conseillers à Remich pour le projet *gaertchen-sud* et 0,25 ETP de conseillers pour le projet administratif. L'équipe du CPB et les conseillers ont connu plusieurs changements de personnel de structure l'année dernière. Deux collaboratrices sont parties en congé de maternité et parental, une personne a quitté le service par rapport à quatre recrutements (deux personnes remplaçantes et deux nouveaux conseillers à plein temps).

De cette sorte, une partie de l'année 2016 signifiait pour ce service d'intégrer les personnes embauchées, de les familiariser avec nos approches de travail et de reconstruire une nouvelle équipe. Retrouver une structure dans l'équipe, une cohérence de travail, des interactions entre les opérateurs avec une bonne collaboration, une coopération et communication étaient les défis abordés et gérés.

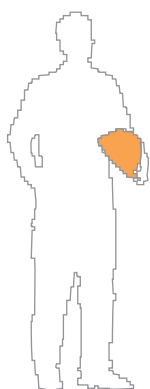
Au service de l'encadrement socioprofessionnel, nous avons développé davantage nos bilans de compétences sociales et techniques. Un groupe de travail a revu les critères du bilan social pour lequel un seul modèle est utilisé pour tous les projets, ceci en ne les ajustant que légèrement. Au niveau des bilans techniques, les 20 bilans existants ont

été complétés par cinq unités supplémentaires, à savoir ceux des projets Comptabilité, Informatique, Wäschstrooss, VDL et Boulanger/Pâtissier.

En effet, il est très important pour nous de pouvoir situer chaque personne par rapport aux tâches qu'elle effectue au quotidien; seulement en pouvant expliquer en détail au bénéficiaire quels sont ses points forts et dans quels secteurs des améliorations sont encore nécessaires, il lui est possible d'évoluer. L'évolution de chacun étant un but indispensable dans son parcours chez ProActif a.s.b.l.

Ainsi les avis techniques, élaborés de manière régulière et rigoureuse avec les chefs d'équipe sont également d'une grande utilité pour le service RPF dans le cadre de leur travail de recherche d'emploi pour les bénéficiaires.

Au niveau de l'encadrement purement social, nous avons constaté des besoins et problématiques très diverses auprès des demandeurs d'emploi. Aux soucis de logement, finances, vie familiale, etc. s'ajoutent davantage des restrictions linguistiques, de santé physique et psychique. Une collaboration intense avec la cellule initiative sociale de l'ADEM devient de plus en plus indispensable pour traiter chaque dossier de façon objective et au mieux pour le demandeur d'emploi. C'est dans ce cadre que l'équipe du service ESP a entamé en deuxième partie de l'année dernière dans des workshops l'ajustement de tous les contacts et procédures du secteur du travail en réseau. En effet, nous pouvons répondre à beaucoup de besoins de nos bénéficiaires et les aider et conseiller au mieux mais très souvent, un suivi externe spécifique et plus intensif devient nécessaire. L'avantage d'un suivi externe est celui que la personne construit un suivi fixe qui pourra encore continuer après le parcours chez ProActif a.s.b.l.







De plus, il ne faut pas oublier que tout conseiller peut arriver à ses limites dans des problématiques trop spécifiques qui sortent de son domaine d'action. De telle sorte, les conseillers se créent leur «carnet de contacts sociaux et de procédures» pour pallier à toute la palette de besoins d'encadrement. Celui-ci est en cours de finition vers la fin de l'année et devrait être opérationnel pour le 1<sup>er</sup> trimestre de 2017. Les différents sujets des workshops ont été soutenus et vont l'être encore par des visites externes du réseau social, comme par exemple en 2016 les visites au BIZ (*Berufsinformatiounszentrum*), au Centre de Santé Mentale et au Centre Pénitentiaire de Givenich.

Comme déjà énoncé, le travail purement social des conseillers constitue une majeure partie de leurs tâches mais il ne faut pas oublier et ne surtout pas négliger l'importante aide à la recherche d'emploi des bénéficiaires demandeurs d'emploi. Le ou les projet(s) socioprofessionnel(s) donne(nt) le fil rouge dans le parcours de chaque bénéficiaire et un certain moment arrivé dans ses contrats chez ProActif a.s.b.l., sa recherche d'emploi par rapport à son projet professionnel devient indispensable. C'est à ce moment que le conseiller n'est plus seulement personne d'écoute mais doit surtout motiver, conseiller, le cas échéant pousser et soutenir de manière rigoureuse le demandeur d'emploi. Revoir, évaluer, ajuster par rapport aux compétences et capacités de la personne et élargir le projet professionnel du bénéficiaire devient une nécessité majeure.

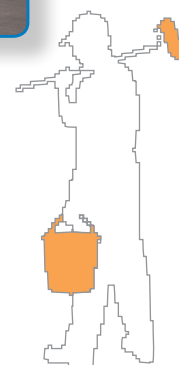
Vu les compétences très restreintes des bénéficiaires dans l'utilisation des logiciels informatiques, élaborer un CV et une lettre de motivation avec le bénéficiaire devient indispensable pour le conseiller. C'est dans ce cadre que l'équipe a suivi en 2016 une formation

collective avec un formateur externe pour apprendre à rédiger un bon CV et une lettre de motivation convaincante.

Dans ces démarches de recherche d'emploi, il est très important pour nous que le bénéficiaire collabore entièrement. Ni le conseiller, ni le service RPF sont ceux qui recherchent et qui trouvent de manière unilatérale un emploi fixe pour chaque personne mais qui l'aident, le conseillent et le soutiennent. Sans la motivation et l'activation du demandeur d'emploi lui-même, ceci devient quasi impossible.

Dans ce contexte, la collaboration intense avec l'ADEM est également indispensable. Des échanges et informations ponctuels ainsi qu'un relais concret et détaillé pour la cellule initiative sociale et le placeur individuel de chaque demandeur d'emploi après ses 24 mois chez ProActif a.s.b.l. garantissent au mieux le suivi de chacun.

Le volet employabilité des bénéficiaires et leur recherche d'emploi constitue l'objectif de ProActif a.s.b.l. et c'est dans cette optique que le service ESP veut se développer encore davantage au futur.





## 2 LE SERVICE PSYCHOLOGIQUE

### 1 Les suivis psychologiques

#### A qui s'adresse le suivi psychologique?

Le suivi psychologique s'adresse aux bénéficiaires sous contrat de ProActif a.s.b.l. Le bénéficiaire lui-même, le conseiller/ère, les chefs d'équipes ou 1<sup>er</sup> travailleurs ainsi que le CPB peuvent proposer un suivi pour le bénéficiaire toujours en accord avec celui-ci.

La variété des problématiques est très vaste. La prise en charge nécessite un temps d'observation et d'entretien avec l'individu. Ce temps est destiné à reconstituer l'histoire de la personne et permet d'effectuer une analyse fonctionnelle de la situation.

#### Les modalités de prise en charge

Le psychologue propose un espace tenu au secret professionnel où déposer «les fardeaux». Un espace neutre, c'est-à-dire où chacun peut parler librement, sans jugement et à son rythme de ce qui lui semble insurmontable. Un projet de prise en charge est ensuite établi, en concertation avec le bénéficiaire: ce projet détermine les objectifs à atteindre. Le suivi psychologique réalisé dans le bureau du psychologue (et non sur le site) est individualisé.

Dans certains cas, il pourra être proposé au bénéficiaire la passation d'échelles cliniques (émotions, compétences sociales, estime de soi) et/ou de questionnaires de personnalité à compléter au bureau ou à domicile, sur fichiers numériques ou sur un site internet. Ces évaluations, quand elles seront nécessaires, font l'objet d'un rapport écrit.

#### La fréquence des séances de suivi psychologique

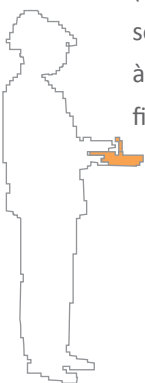
La fréquence des suivis est déterminée en fonction des problèmes ou des pathologies traitées, des techniques mises en oeuvre mais aussi en fonction du retentissement personnel. La fréquence varie de spontanée, hebdomadaire, toutes les deux semaines, toutes les trois semaines, mensuelle à tous les deux mois. La durée de base d'une séance de suivi psychologique est d'une heure.

#### Les différents types de suivis psychologiques

##### *Le conseil psychologique*

Il s'agit d'un suivi ponctuel dont l'objectif principal est l'orientation. Le psychologue offre un espace pour faire le point sur les difficultés du bénéficiaire. Ce type de suivi peut donner lieu à un bilan psychologique. Il peut éventuellement déboucher sur une psychothérapie externe ou consultation de services spécialisés.

L'accompagnement psychologique, également connu sous le nom de «psychothérapie de soutien», accompagne un bénéficiaire pour l'aider à surmonter une épreuve particulièrement difficile, telle que la découverte d'une maladie chronique, le décès, le divorce, le licenciement, le harcèlement, une situation de rupture, une maladie grave, etc. L'accompagnement psychologique peut également être envisagé dans des moments de moindre intensité dramatique mais lors de profonds changements, tels que la réorientation professionnelle, le burn-out, etc. L'accompagnement psychologique a une durée variable et peut également déboucher sur une psychothérapie externe.





### *L'intervention de crise*

Caractérisée par son intensité et sa brièveté, il s'agit d'une intervention dite en situation d'urgence suivant généralement l'exposition à une situation traumatique (accident, attentat, agression, viol, etc.). La question de l'urgence psychologique faisant aujourd'hui débat («Existe-t-il des situations d'urgence psychologique?») et le vécu d'urgence étant très subjectif, il est parfois difficile hormis le critère d'extrême brièveté de différencier franchement ce type de suivi du précédent.

### *La psychothérapie externe*

Comme son nom l'indique, la psychothérapie a, en soi, une visée thérapeutique. ProActif a.s.b.l. ne propose pas de thérapie en interne, les bénéficiaires nécessitant sont orientés vers des structures externes spécialisées.

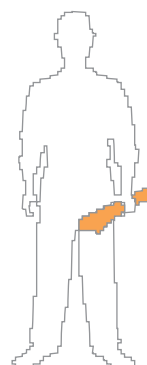
### **Quelques chiffres sur les suivis psychologiques en 2016**

142 bénéficiaires avaient des rendez-vous auprès du service psychologique en 2016. 400 heures de suivis ont été prestées par le psychologue de ProActif a.s.b.l. 17 bénéficiaires étaient inscrits pour un suivi psychologique mais ne se sont pas présentés. 44 bénéficiaires avaient jusqu'à 60 minutes de suivi, 24 bénéficiaires profitaient de 60 à 120 minutes de suivi psychologique, 18 bénéficiaires se présentaient entre 120 et 180 minutes chez le psychologue, 7 bénéficiaires entre 180 et 240 minutes ainsi que 14 entre 240 et 300 minutes.

### **Quelques remarques du psychologue**

Les bénéficiaires vivent parfois la rencontre avec le psychologue comme une défaite, un signe

«d'incapacité à s'en sortir seul». Mais reconnaître qu'on a besoin d'aide et de la demander est un signe de force. «Parler permet d'apaiser»: nombreux sont les bénéficiaires qui n'ont personne à leur écoute. Quoi qu'il en soit, l'aide psychologique peut débuter à tout moment, y compris après le décès d'un être cher qui est en effet un processus très intense, envahissant et souvent long. On apporte du soutien, on conseille, on écoute mais parfois la personne qui nous appelle est trop en difficulté ou dans une situation particulièrement complexe... et alors on ne peut l'orienter que vers un spécialiste.





## IV RÉINSERTION PAR LE TRAVAIL

### 1 SERVICE DE REINSERTION PAR LE TRAVAIL

Le Service de Réinsertion par le Travail (SRT) a pour but l'insertion professionnelle des bénéficiaires: les différentes et nombreuses activités avec une grande diversité de tâches donnent l'occasion aux bénéficiaires de pouvoir faire ou bien élargir des expériences en pratique sur le terrain. Les bénéficiaires (ré)apprennent le goût des différents métiers et souvent ils peuvent approfondir leurs connaissances ou découvrir de nouveaux métiers. Le Service aux Citoyens (SAC) couvre la demande des clients privés pour des travaux souvent trop petits pour les entreprises. Les bénéficiaires de ProActif a.s.b.l. ont l'occasion de pouvoir (re)commencer, (ré)essayer et se (ré)orienter.

Pour l'année 2016, le «Service de Réinsertion par le Travail» (SRT) de ProActif a.s.b.l. avait un agrément ministériel pour les activités suivantes:

- jardinage,
- am gaertchen-sud,
- menuiserie,
- Fond-de-Gras (projet train 1900),
- polyvalent,
- nettoyage,
- senior,
- cuisine d'insertion.

**Sites d'activités: Bascharage, Born, Capellen, Remich, Sandweiler, Walferdange**

### 1 Jardinage (Paysagisme, urbanisme)

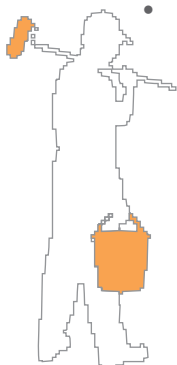
L'activité «jardinage» (Bascharage/Born) renforce en premier lieu les équipes auprès des communes et des associations sur des conventions dans le sud du pays et deuxièmement auprès des clients privés. Les travaux de l'activité auprès des communes sont surtout la tonte de gazons, la taille de haies, le désherbage dans les plantations et ceci sur l'ensemble des terrains des communes.

En ce qui concerne les clients privés, l'activité consiste dans des petits travaux dans l'espace extérieur, des contrats d'entretien régulier comme par exemple tonte de gazon, taille d'arbustes, de haies et d'arbres fruitiers, désherbage manuel, débroussaillage ainsi que des petits aménagements de jardin.

Puisque les équipes sont encadrées par des chefs d'équipes ou des 1<sup>er</sup> travailleurs, les bénéficiaires sont formés en pratique sur le terrain où ils apprennent par «learning by doing». Une équipe de 30 personnes de structure encadrant 143 bénéficiaires s'occupe de l'exécution des travaux.

En hiver, les équipes de l'activité «jardinage» s'occupent en cas de neige et de verglas du déneigement et du salage auprès des clients privés et de diverses communes.

**Sites d'activité: Bascharage, Born**





## 2 am gaertchen-sud

L'activité «am gaertchen-sud» produit des légumes biologiques pour les clients privés, un grossiste et la Cuisine d'insertion de ProActif a.s.b.l. qui prépare des plats pour ses clients.

L'activité «am gaertchen-sud» ne vend à ses clients que les fruits, légumes, herbes aromatiques, jeunes plants de légumes et fleurs de sa propre production 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. L'activité a agrandi ses surfaces cultivables à Dalheim de 2 ha qui sont actuellement dans la phase de conversion vers l'agriculture biologique. En 2016, une plantation d'arbres fruitiers et d'arbustes-baies a été faite dans le verger à Senningen pour agrandir notre sélection de fruits.

La période de réfrigération des fruits et légumes est courte puisqu'on ne récolte que sur commande pour la livraison dans un délai maximum de deux jours. L'équipe se compose de 7 personnes de structure et 23 à 40 bénéficiaires (selon la saison).



Photo: ©Createam S.A.

### L'agriculture biologique régionale

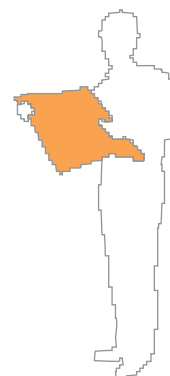
Le maraîchage biologique ne connaît pas la concurrence puisque 97% des légumes au Luxembourg sont importés. La demande de légumes régionaux et biologiques est en croissance constante.

Les nouveaux projets pour 2017:

- montrer plus de présence sur les marchés de la région pour faire connaître la bonne qualité des produits régionaux et biologiques,
- après l'agrandissement de la surface de nos terres cultivables, plus de personnes à la recherche d'un emploi peuvent être encadrées.



Sites d'activité: Aspelt, Dalheim, Remich, Senningen et notre «Wäschstrooss» à Walferdange







### 3 Menuiserie et serrurerie

Les activités de la menuiserie au sein de ProActif a.s.b.l. ont été créées au début pour réaliser les travaux de restauration des voitures et wagons du Train 1900 selon les exigences historiques. Au cours 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.

La majeure partie des travaux exécutés par la menuiserie sont la fabrication et la construction de meubles, parois de jardins, le montage et démontage de produits préfabriqués et autres. L'entretien des chalets et pavillons ainsi que l'entretien et l'aménagement du site de Bascharage font partie intégrale du travail de la menuiserie. Le nouvel atelier serrurerie démarré en 2015 connaît de plus en plus de succès auprès des clients privés et publics. Cet atelier est attaché au projet de la menuiserie. Le projet menuiserie comprend 5 personnes de structure et encadre entre 20 et 25 personnes pour la menuiserie et l'atelier de serrurerie.



ProActif a.s.b.l. loue des chalets de différentes tailles qui peuvent servir aussi bien de stand de vente, d'information, de billetterie et sont donc idéaux pour toutes fêtes et manifestations diverses. Commencé avec une idée en 2006 avec 14 chalets pour un marché de Noël d'une

commune, nos chalets et pavillons connaissent de plus en plus de succès à travers tout le pays du Grand-Duché. Depuis 2016, les chalets sont gérés depuis notre site à Bascharage par la menuiserie.



Actuellement, ProActif a.s.b.l. dispose de différents types et tailles de chalets à louer, répartis en plusieurs catégories:

- 4 chalets A- (L=2,14m; L=2,00m; H=2,80m),
- 65 chalets A (L=3,14m; L=2,00m; H=2,80m),
- 33 chalets B (L=4,14m; L=2,00m; H=2,80m),
- 5 pavillons (D=7,50m).

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

Site d'activité: Bascharage

### 4 Fond-de-Gras

Les activités au Fond-de-Gras sont basées 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 a.s.b.l. se consacre principalement à la rénovation des anciens wagons, voitures et locomotives du Train 1900. Les activités sont fondées sur l'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 diversifiés: la rénovation des wagons, des voitures et des locomotives présentant la majeure partie des travaux. En 2016, une équipe de la maçonnerie a passé plusieurs semaines au Fond-de-Gras pour le réaménagement du quai de la gare et la voie 7.



La soudure, les travaux de carrosserie, le pliage et la 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; 3 personnes de structure encadrent 9 bénéficiaires qui s'occupent de l'exécution des travaux. 2 équipes font la partie de la serrurerie, 1 équipe de la menuiserie avec un à deux bénéficiaires s'occupent en permanence du réaménagement en bois du wagon *Abteilwagen*.



Site d'activité: Bascharage (point de départ vers le Fond-de-Gras)

## 5 Centre Equestre Capellen

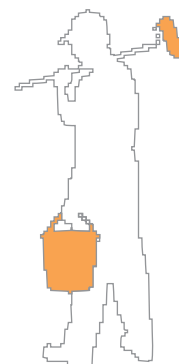
Le travail avec les chevaux est surtout bénéfique et important pour les personnes plus faibles et qui sont donc plus éloignées du marché du travail. Le Centre Equestre Capellen de ProActif a.s.b.l. aide les bénéficiaires, à travers des responsabilités liées aux exigences et besoins indispensables des animaux, à retrouver de nouveau la confiance en soi et de leur redonner une stabilisation dans leur vie au niveau social et/ou professionnel. L'équipe se compose de 2 personnes de structure et 8 bénéficiaires.

Les travaux de location des box liés au Centre Equestre Capellen sont:

- vidage, nettoyage et remise de la paille ou copeaux de bois dans les box des chevaux des clients privés ainsi que la sortie sur pré (en été) et paddock des chevaux (journalier),
- alimentation (2 x jour) et soin des chevaux,
- entretien des installations équestres, box, pistes, paddock, etc.

ProActif a.s.b.l. a arrêté cette activité fin juin 2016.

Site d'activité: Capellen





## 6 Polyvalent

Les activités du projet polyvalent regroupent les différents corps de métier. La démolition et la 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 intérieur et extérieur: 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.

A Sandweiler, les activités polyvalentes les plus demandées ont été le déblayage, le déménagement, le nettoyage des tunnels et des petits travaux divers comme la fixation d'un cadre, de luminaire etc. tout comme les petites réparations de volet ou le remplacement d'un robinet.

Dans le secteur de la peinture, nos équipes ont surtout été sollicitées par l'AIS (Agence Immobilière Sociale) pour le rafraîchissement de leurs logements sociaux et par la Commune de Differdange qui nous a passé commande pour les travaux de finition de la rénovation du Hall 1535°.

Tout comme l'année précédente, nos équipes de maçonnerie ont participé la plupart du temps à la rénovation du Hall 1535° à Differdange qui se termine au courant de l'année 2017 et la restauration des murs secs dans les vignes d'Ahn sans oublier que beaucoup de petits travaux ont été exécutés auprès des clients privés (travaux de carrelage, réalisation de terrasses et diverses petites réparations).

C'est grâce aux 68 bénéficiaires et aux 15 personnes de structure qui occupent le site à Sandweiler que nous avons pu réaliser ces travaux.



Site d'activité: Sandweiler

## 7 Nettoyage

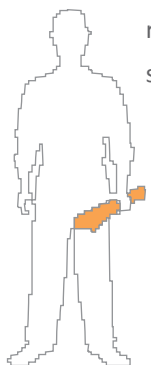
Encadrés par des chefs d'équipe, les agents d'hygiène profitent également d'une formation sur le terrain et en interne (Formation EcoCleaner) pour acquérir la bonne méthode de travail dans le domaine du nettoyage. L'équipe se compose de 7 personnes de structure et 104 bénéficiaires.

255 clients sont servis à partir des sites à Walferdange, Bascharage et Born.

Une partie du service des agents d'hygiène a été intégré sur le nouveau site à Bascharage en mai 2015.

Le champ d'activité des agents d'hygiène est réparti sur plusieurs types de clients:

- Clients privés: nettoyage régulier ou occasionnel (mise en état) des maisons privées ou d'appartements, repassage, couture et balayage des alentours;
- Entreprises: nettoyage des locaux de production, vestiaires et bureaux;







- Résidences: nettoyage des parties communes, caves, buanderies et garages sous-sol;
- 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 en respectant les normes HACCP;
- Infrastructures sportives: nettoyage des vestiaires, douches, sanitaires et nettoyage des buvettes;
- Interne: nettoyage des bureaux, douches, sanitaires et vestiaires des sites de ProActif a.s.b.l.;
- En étroite collaboration avec l'Agence Immobilière Sociale (AIS), le service hygiène reçoit régulièrement des missions pour remettre en état les appartements loués par AIS;
- Fin 2016, un atelier de couture a été intégré à Bascharage par le service des agents d'hygiène.



Site d'activité: Bascharage, Born et Walferdange

## 8 Senior

La philosophie de l'entraide trouve sa continuité dans la participation de ProActif a.s.b.l. dans l'effort des communes pour aider leurs citoyens seniors.

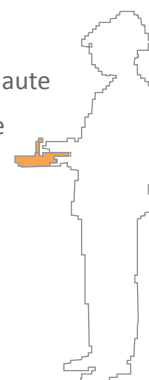
ProActif a.s.b.l. a déjà des conventions avec les communes de Luxembourg-Ville, Betzdorf, Hobscheid et Koerich et le LCGB (pour les membres affiliés) et la «Verbandskëscht» et projette de conclure de nouvelles conventions avec d'autres communes. Une équipe de 4 personnes de structure et 6 bénéficiaires assurent le projet senior.

La disponibilité ponctuelle et la complémentarité des services de ProActif a.s.b.l. 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:

- Petites réparations: armoires, tiroirs, serrures, volets;
- Petits travaux sanitaires: fuite d'un robinet ou d'une chasse d'eau;
- Petits travaux de jardinage: tonte de gazon, coupe haies et arbustes, arrosage, ramassage des feuilles mortes;
- Nettoyage des alentours: nettoyage à haute pression des alentours de maisons, nettoyage des tombes;





- Déblayage: caves, greniers, petits déménagements, sortir respectivement rentrer les meubles de jardin (nettoyage des meubles au préalable).

Les missions effectuées par le personnel accompagnant:

- accompagnement à l'hôpital, au magasin, au musée, chez le coiffeur, à la pédicure,
- accompagnement répété pour opération ambulante (p.ex. cataracte),
- nettoyage à domicile, repassage, rangement des armoires,
- déneigement et salage.

Voici le nombre des interventions en 2016:

Type d'intervention	Nombre d'interventions
Accompagnement au magasin, à la pharmacie	670
Arrosage des fleurs ou de la pelouse	1
Déblayage de la cave ou du grenier	49
Déneigement et salage	36
Exécution de petites réparations	264
Exécution des achats (sans accompagnement du client)	3
Nettoyage des alentours	61
Plusieurs travaux à la fois (lavage sol à l'extérieur et réparation d'un volet chez le même client)	2
Ramassage de feuilles mortes	2
Tonte du gazon, couper les haies, bêcher, planter	598
<b>Total</b>	<b>1.686</b>

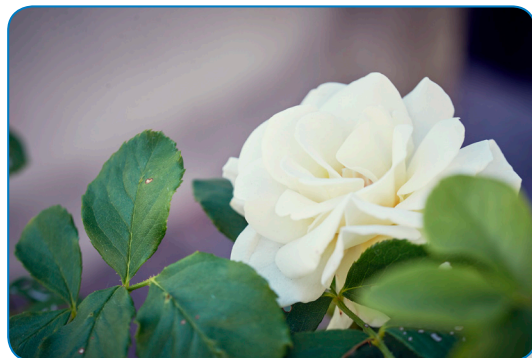
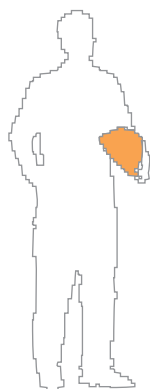


Photo: ©Createam S.A.

Site d'activité: Walferdange





## 9 Cuisine d'insertion

Depuis 2016, les bénéficiaires ont accès à deux sites de formation. Ces cuisines ont pour but de réinsérer par la pratique des personnes ayant eu un accident de parcours dans leur vie et ce dans les conditions réelles d'une cuisine.

Encadrés et guidés par du personnel de structure professionnel, les bénéficiaires peuvent apprendre et évoluer en passant par tous les différents postes qu'une telle structure requiert. Une équipe de 8 personnes de structure encadrant 40 bénéficiaires s'occupe des activités de la restauration tant collective que classique.

Dans la partie technique, de la plonge, 1<sup>er</sup> point de départ en passant par la production froide et chaude, la production de repas pour bébés, pour allergiques, la pâtisserie jusqu'à la livraison des repas, les bénéficiaires ont accès au large éventail technique et en formation réelle en vue de les réintégrer dans un métier où la pénurie de main-d'oeuvre est flagrante.

La partie administrative est assurée par du personnel de structure qualifié qui encadre 2 bénéficiaires. Apprendre à répondre au téléphone et savoir répondre aux attentes des clients, prendre les commandes et gérer les caisses et l'argent en général, faire des factures ou des bons de livraison font partie du quotidien du travail administratif de la cuisine.

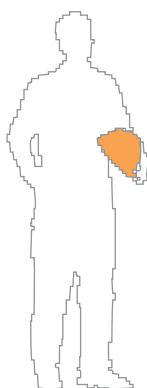
### La cuisine d'insertion à Walferdange

La cuisine d'insertion permet aux crèches, maisons relais et foyers de personnes âgées de recevoir tous les jours de la semaine des repas sains et équilibrés fraîchement préparés. Les bénéficiaires peuvent y apprendre les rudiments de la cuisine de production (en grande quantité) mais avec de la qualité.

En parallèle des repas servis en production, nous préparons aussi des repas chauds pour des clients externes tels que les sociétés dans le quartier et des clients privés. Nous avons mis en place deux tours magasin qui sillonnent les différents sites de ProActif a.s.b.l. afin de pouvoir offrir au personnel tant bénéficiaire que structure des sandwiches, salades et soupes chaudes.

En marge de cet apprentissage, les bénéficiaires ont accès à un large panel de formations dispensées par ProActif a.s.b.l. telles que Excel ou Word ou des cours de langue mais aussi à des formations dispensées par SIGNA, professionnel reconnu et certifié, tels que les allergènes, l'hygiène dans la cuisine ou les normes HACCP et de la pratique sous l'autorité du chef de cuisine.

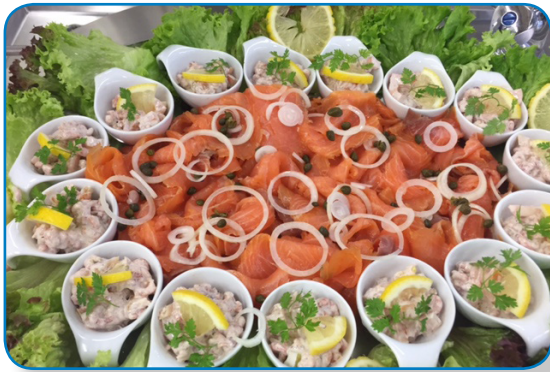
Pour l'année 2016, ProActif a.s.b.l. a préparé et livré 71.810 plats pour enfants et 2.076 plats pour bébés pour les crèches et maisons relais externes.



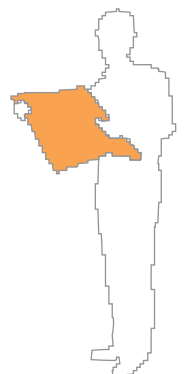


### La cantine de collectivité

La cantine de collectivité, plus proche des prestations offertes d'un centre de formation classique (petit-déjeuner, repas du midi, du soir, pause-café, catering suivant demande), offre à nos bénéficiaires une approche totalement différente d'une cuisine de production. Celle-ci correspond plus à un apprentissage d'un service de buffet et alternativement d'un service à l'assiette. L'équipe de la cantine de collectivité a préparé 3.426 repas (midi et soir), 586 petit-déjeuner et 5.148 pause-café.



Sites d'activité: Luxembourg, Walferdange





## V SERVICES ADMINISTRATIFS

### 1 DÉPARTEMENT FINANCES

Le département Finances englobe le Service Comptabilité et Facturation et la gestion du contentieux.

La comptabilité générale est effectuée selon les principes comptables admis dans le secteur associatif et ceci sur base de la nomenclature du plan comptable uniforme qui se réfère au plan comptable normalisé. La comptabilité analytique est tenue en fonction des différentes activités en accord avec l'agrément du Ministère du Travail et de l'Emploi et de l'Economie Sociale et Solidaire.

Les tâches du département sont entre autre l'émission de factures et notes de crédit, le recouvrement de créances et le règlement des dettes. Sont effectués mensuellement, le calcul et le paiement des salaires, les déclarations fiscales ainsi que le décompte financier dans le cadre de la convention de coopération avec le Ministère du Travail et de l'Emploi et de l'Economie Sociale et Solidaire. Des statistiques internes aidant au bon fonctionnement de l'association sont élaborées mensuellement, voire trimestriellement. Les comptes annuels établis par le département sont certifiés par un réviseur agréé.

### 2 DÉPARTEMENT LOGISTIQUE

Le département Logistique regroupe les services CarPool, CarServices, Informatique, Achats, Assurances, Gestion des Immeubles, Pool Administratif, Secrétariat et Réception. 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 premier marché de l'emploi des bénéficiaires. Aussi, dans cette

perspective, l'équipe du département Logistique est composée d'une part de 11 personnes de structure et d'autre part de 18 bénéficiaires intéressés par les fonctionnements spécifiques de ces types d'activités.

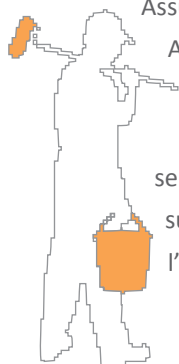
#### 1 CarPool et CarServices

Le CarPool gère notre flotte de 101 véhicules. 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.



Afin de mieux rentabiliser et gérer notre flotte, elle a été équipée avec un outil de géolocalisation. L'autorisation à ce sujet a été accordée par la Commission Nationale pour la Protection des Données.

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.





## 2 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 sites sont reliés par un 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.

## 3 Service Achats

Pour optimiser, négocier et centraliser ses achats, ProActif a.s.b.l. dispose de sa propre centrale d'achats comme c'est le cas pour toute grande entreprise.

Ce service veille à la meilleure relation qualité/service/prix sur base des volumes d'achats par type de produit. La gestion des achats inclut le traitement des demandes d'offre, les commandes, les livraisons, les factures fournisseurs et le stock.

## 4 Service Gestion d'Immeubles et Assurances

Les entretiens et travaux de transformations de nos bâtiments sont gérés par le Service Gestion d'Immeubles et Assurances 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 a.s.b.l. 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.

En juin 2016, le site de Capellen a été fermé et l'activité restante du service jardinage a été transférée au nouveau site à Bascharage.

Dans l'optique de centraliser au maximum les sites restants, un nouveau bail a été signé pour un site à Contern. Sur ce nouveau site seront centralisés les sites de Born, Remich, Sandweiler, une partie du site de Walferdange et le site administratif de Hamm. Le premier déménagement du site administratif de Hamm avec le siège social est prévu pour fin 2017.

## 5 Service Pool Administratif

Le Service Pool Administratif regroupe les tâches administratives en relation avec nos différentes activités dans un service sur un seul site. Le but de ce service est d'augmenter la qualité et l'efficacité des tâches administratives et de former les bénéficiaires.

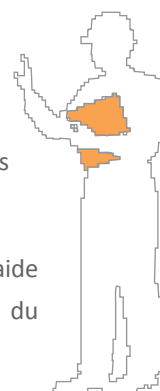
## 6 Service Secrétariat et Réception

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

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

L'ensemble de tous les envois postaux de l'association, aussi bien entrants que sortants, passent par le Service Secrétariat de Hamm. 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 du





Management se trouvant sur le site de Hamm, 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. En plus du travail administratif, le service s'occupe de la gestion du stock du matériel bureautique.

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

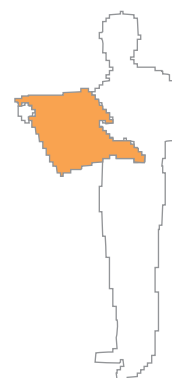
activités. Ceci exige évidemment que plus de personnel s'investisse dans les activités de recherche et de représentation pour que demain encore, nous soyons en mesure de proposer des solutions humaines au plus grand nombre possible de bénéficiaires tout en préservant une rigueur économique quant à la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



### 3 MARKETING ET COMMUNICATION

De par la nature de ses activités et de sa mission, il est indispensable de faire connaître les activités et services de ProActif a.s.b.l. 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







## VI SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL

### 1 ACTIVITES ET ACTIONS DE PROACTIF A.S.B.L.

La meilleure prévention contre les accidents de travail reste la formation et l'information des salariés. Depuis 2014, le premier jour de travail de tous les bénéficiaires commence avec la journée d'introduction dont 3 heures sont dédiées à la formation générale en matière de sécurité.

Voici les sujets abordés pendant cette formation:

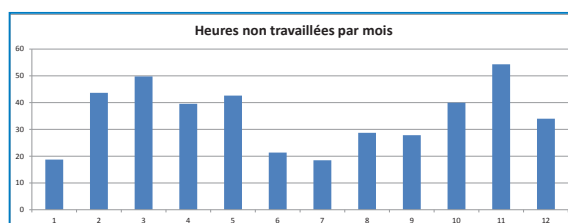
- législation en métier de sécurité,
- association d'assurance contre les accidents,
- protection contre l'incendie,
- premier secours,
- utilisation des protections individuelles, des produits dangereux, des machines et des outils,
- soulèvement et port des charges,
- échelles et échafaudages.

Cette première journée de formation ne présente qu'une introduction dans la matière. D'autres formations plus approfondies sur les différents sujets peuvent être abordées en cas de nécessité, toujours adaptées au projet professionnel des bénéficiaires.

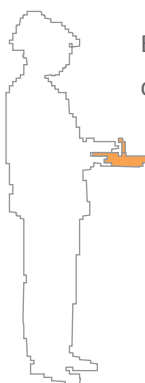
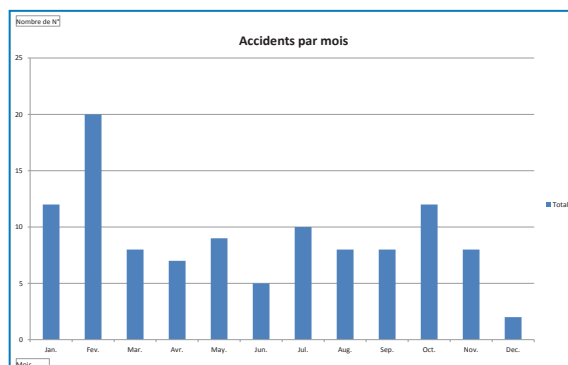
### 2 EVOLUTION DES ACCIDENTS DE TRAVAIL

En 2016, nous avons constaté une augmentation du nombre d'accidents de travail à 109 (40 accidents pour les femmes et 69 pour les hommes) par rapport à 98 en 2015.

La relation entre le nombre de salariés et le nombre d'accidents a légèrement augmenté avec 19 accidents par 100 salariés. Mais la relation entre le nombre des bénéficiaires et l'effectif de l'encadrement a atteint son maximum (95 accidents pour les bénéficiaires et 14 pour le personnel encadrant). Les heures perdues à cause des accidents de travail ont baissé fortement après la hausse de 11.613 heures en 2015 à 9.330 heures en 2016.



62% des accidents sont toujours dus au manque d'attention et représentent la cause majeure des accidents, suivie par les accidents de trajet avec 14%. Après 2013, avec un record négatif de 24% d'accidents de trajet, ce ratio présente une amélioration nette depuis 2014.

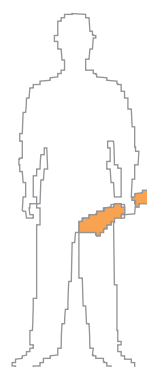






Les raisons principales qui sont à la base des accidents de travail sont énumérées dans le tableau ci-dessous:

Mois	Accident de trajet	Autre	Faute d'inattention	Faute professionnelle	Indirectement victime d'erreur d'autrui	Accident de route pendant les heures de travail	Total
Janvier	2	2	7	1			
Février	2	1	12	3		2	
Mars	1	2	5				
Avril		1	3	2	1		
Mai	1	2	4	2			
Juin	2		3				
Juillet	2	1	6	1			
Août			5	3			
Septembre	1		6	1			
Octobre	1	1	5	1			
Novembre	2		10				
Décembre			2				
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>68</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>109</b>







# Rapport *Financier*

## Bilan

Exercice du 01/01/2016 au 31/12/2016

( Exprimé en euro )

ACTIF	2016	2015
<b>c. Actif immobilisé</b>	<b>489 695,13</b>	<b>565 189,88</b>
<b>I. Immobilisations incorporelles</b>	<b>3 188,49</b>	<b>771,19</b>
2. Concessions, brevets, licences, marques, ainsi que des droits et valeurs similaires s'ils ont été acquis	3 188,49	771,19
a) à titre onéreux, sans devoir figurer sous C.I.3.	3 188,49	771,19
<b>II. Immobilisations corporelles</b>	<b>483 246,65</b>	<b>562 158,70</b>
1. Terrains et constructions	242 193,00	291 252,54
3. Autres installations, outillage et mobilier	241 053,65	270 906,16
<b>III. Immobilisations financières</b>	<b>3 259,99</b>	<b>2 259,99</b>
3. Participations	1,00	1,00
6. Autres prêts	3 258,99	2 258,99
<b>D. Actif circulant</b>	<b>3 715 252,83</b>	<b>4 740 952,31</b>
<b>II. Créances</b>	<b>1 429 405,98</b>	<b>1 616 065,09</b>
1. Créances résultant de ventes et prestations de services	898 039,38	860 280,04
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	898 039,38	860 280,04
3. Créances sur des entreprises avec lesquelles l'entreprise a un lien de participation	2 016,46	1 381,46
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	2 016,46	1 381,46
4. Autres créances	529 350,14	754 403,59
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	529 350,14	754 403,59
<b>IV. Avoirs en banques, avoirs en comptes de chèques postaux, chèques et encaisse</b>	<b>2 285 846,85</b>	<b>3 124 887,22</b>
<b>E. Comptes de régularisation</b>	<b>101 877,23</b>	<b>96 244,36</b>
<b>Total du bilan (Actif)</b>	<b>4 306 825,19</b>	<b>5 402 386,55</b>

## Bilan

Exercice du 01/01/2016 au 31/12/2016  
( Exprimé en euro )

CAPITAUX PROPRES ET PASSIF	2016	2015
<b>A. Capitaux Propres</b>	<b>(201 136,90)</b>	<b>(57 696,34)</b>
V. Résultats reportés	(57 696,34)	(989 951,43)
VI. Résultat de l'exercice	(143 440,56)	932 255,09
<b>B. Provisions</b>	<b>246 466,60</b>	<b>286 843,39</b>
3. Autres provisions	246 466,60	286 843,39
<b>C. Dettes</b>	<b>4 249 214,65</b>	<b>5 157 752,88</b>
4. Dettes sur achats et prestations de services	243 900,02	217 879,91
<i>a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an</i>	243 900,02	217 879,91
8. Autres dettes	4 005 314,63	4 939 872,97
<i>a) Dettes fiscales</i>	352 367,37	375 082,00
<i>b) Dettes au titre de la sécurité sociale</i>	499 795,54	520 124,42
<i>c) Autres dettes</i>	3 153 151,72	4 044 666,55
<i>i) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an</i>	783 151,72	1 674 666,55
<i>ii) dont la durée résiduelle est supérieure à un an</i>	2 370 000,00	2 370 000,00
<b>D. Comptes de régularisation</b>	<b>12 280,84</b>	<b>15 486,62</b>
<b>Total du bilan (Capitaux propres et Passif)</b>	<b>4 306 825,19</b>	<b>5 402 386,55</b>

## Compte de profits et pertes

Exercice du 01/01/2016 au 31/12/2016

( Exprimé en euro )

	2016	2015
<b>1. Chiffre d'affaires net</b>	<b>4 784 817,41</b>	<b>6 074 901,62</b>
<b>3. Travaux effectués par l'entreprise pour elle-même et portés à l'actif</b>	<b>0,00</b>	<b>101 816,76</b>
<b>4. Autres produits d'exploitation</b>	<b>15 990 821,66</b>	<b>18 156 937,20</b>
<b>5. Matières premières et consommables et autres charges externes</b>	<b>(3 213 685,31)</b>	<b>(4 162 787,72)</b>
<i>a) Matières premières et consommables</i>	<i>(1 187 487,07)</i>	<i>(1 967 551,48)</i>
<i>b) Autres charges externes</i>	<i>(2 026 198,24)</i>	<i>(2 195 236,24)</i>
<b>6. Frais de personnel</b>	<b>(17 417 300,66)</b>	<b>(18 874 139,04)</b>
<i>a) Salaires et traitements</i>	<i>(14 965 811,25)</i>	<i>(16 204 812,04)</i>
<i>b) Charges sociales</i>	<i>(2 451 489,41)</i>	<i>(2 669 327,00)</i>
<i>ii) autres charges sociales</i>	<i>(2 451 489,41)</i>	<i>(2 669 327,00)</i>
<b>7. Corrections de valeur</b>	<b>(165 622,86)</b>	<b>(191 753,83)</b>
<i>a) sur frais d'établissement et sur immobilisations corporelles et incorporelles</i>	<i>(149 103,52)</i>	<i>(162 308,23)</i>
<i>b) sur éléments de l'actif circulant</i>	<i>(16 519,34)</i>	<i>(29 445,60)</i>
<b>8. Autres charges d'exploitation</b>	<b>(122 919,48)</b>	<b>(174 353,83)</b>
<b>11. Autres intérêts et autres produits financiers</b>	<b>448,68</b>	<b>1 650,17</b>
<i>b) Autres intérêts et produits financiers</i>	<i>448,68</i>	<i>1 650,17</i>
<b>14. Intérêts et autres charges financières</b>	<b>0,00</b>	<b>(16,24)</b>
<i>b) Autres intérêts et charges financières</i>	<i>0,00</i>	<i>(16,24)</i>
<b>18. Résultat de l'exercice</b>	<b>(143 440,56)</b>	<b>932 255,09</b>

ADRESSE POSTALE:

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

NUMÉRO UNIQUE

27 33 44 - 1

