



2009

SOCIAL

BILAN

QUALIREC



## Parce que nous le valons bien

L'année 2009 s'est terminée et l'année 2010 a démarré. Annoncée ainsi, la nouvelle peut ressembler à une lapalissade. Mais pour Qualirec comme pour nombre d'entreprises d'insertion, voire d'entreprises tout court, ce type de nouvelle relève de la gageure tellement la crise a été une réalité.

A l'heure du bilan, il apparaît nécessaire qu'au-delà des "ouf" de soulagement compréhensible, il faille poser quelques questions. Expliquer ce qui n'a pas fonctionné mais aussi, et peut-être surtout, comprendre ce qui a bien marché afin d'éviter une "deuxième vague", définitive celle-ci.

Tout d'abord, il faut reconnaître qu'une reprise économique a été ressentie sur notre secteur d'activité principal (recyclage big bags) durant l'été. Et cela s'est produit de façon aussi inattendue que l'arrivée de la crise. Soyons modeste, dans ces deux cas Qualirec n'y est pour rien !

Mais il convient de rajouter d'autres éléments. Tout d'abord, la solidarité qui s'est constituée autour de la volonté de ne pas voir disparaître l'outil "entreprise d'insertion". L'Etat, à travers le Fond Départemental de l'Insertion et aussi à travers ses services fiscaux, a su apporté un soutien constitué d'une subvention exceptionnelle ainsi que de reports de règlement des dettes sociales.

*"N'oublions pas nos clients qui sont le cœur de notre fonctionnement"*

Remerciements également pour le propriétaire de nos locaux, le SIVOM du Néron, qui a accepté un étalement du paiement de nos loyers.

N'oublions pas nos clients qui sont le cœur de notre fonctionnement puisqu'ils constituent l'essentiel de nos ressources. Ils nous ont quasiment tous maintenu leur confiance sur 2009.

Et cela nous amène à concevoir un peu d'autosatisfaction et à concevoir que notre survie est méritée. En quelque sorte, que nous "le valons bien" !

La maintenance de nos certifications Qualité sur 2009 (ISO 9001 pour l'activité économique, QUALIREI pour l'activité sociale), malgré l'énergie nécessitée pour cela, constitue aussi une source d'explication à cette forme de réussite.

C'est donc avec une nouvelle énergie et de nouveaux espoirs que nous démarrons l'année 2010. Au plaisir de vous retrouver en 2011 !

**Pierre-Michel Blanco**  
Directeur de Qualirec

# Au sommaire



*“Comme dans tout corps social, certains sont moins productifs que d’autres. S’en occuper soude les individus, crée le sentiment d’appartenance à une communauté.”*

**Jean-Baptiste de Foucauld,**

Président fondateur de SNC (Solidarité Nouvelle face au Chômage), *“Insertion : Le temps de l’action”*,  
Vincent Edin, Edition AUTREMENT.

La structure	p. 3
L’activité économique	p. 4
L’activité sociale	p. 7
Histoires de qualité	p. 12
<b>Annexes</b>	p. 14

L’activité sociale de QUALIREC est financée par les institutions suivantes :  
**LA DIRECTION DÉPARTEMENTALE DU TRAVAIL ET DE L’EMPLOI**  
**LE CONSEIL GÉNÉRAL DE L’ISÈRE**  
**LE FONDS SOCIAL EUROPÉEN**



## HISTORIQUE

QUALIREC est une Entreprise d'Insertion par l'Economique créée en 1994, sous forme de société anonyme.

L'association QUALID a été créée en 1992. Elle a présidé à la gestation puis aux premiers pas de QUALIREC.

Actionnaire majoritaire de l'entreprise d'insertion, elle est garante du projet social et directement impliquée dans l'accompagnement et la recherche d'emploi.

## ORGANISATION

Fin 2009, la structure se répartit entre 5 salariés permanents et 11 salariés en insertion.

## ORGANIGRAMME ACTUEL

- Directeur et Responsable Qualité : Pierre-Michel Blanco
- Responsable Exploitation : Jean-Paul Ronin
- Chef d'équipe atelier Big Bags et polystyrène : Mohamed Irid
- Ressources Humaines, Finances : Fabienne Raulet
- Insertion : Pascale Derewiany (salariée de Qual'ID et du Groupement des Entreprises d'Insertion).

Une équipe de parrains bénévoles de Qual'ID intervient dans l'atelier de recherche d'emploi auprès des salariés en insertion.

Des bénévoles du bureau et du Conseil d'Administration participent à la réflexion sur l'insertion à Qualirec.

### PIERRE-MICHEL BLANCO

À Qualirec depuis 1994, directeur depuis 1998.

**Parcours :** De formation commerciale, a été responsable commercial, durant plusieurs années, au sein d'un bureau d'étude tourné vers le secteur industriel. Séduit par le projet de Qualirec en 1994, et motivé par l'insertion, s'est investi dans la création de l'entreprise puis dans son développement, alliant motivation sociale et compétence de gestion dans le secteur industriel.



### PASCALE DEREWIANY

Salariée de Qual'ID depuis 1994

**Parcours :** Etudes en psychologie clinicienne. Après un passage court mais déterminant dans l'éducation nationale, "tombée dans le chaudron Insertion" en étant formatrice auprès de publics en grande difficulté pour l'association "Culture et Liberté". Depuis 2003, également salariée à mi-temps au GEI (Groupement des Entreprises d'Insertion).



### FABIENNE RAULET

À Qualirec depuis 1999

**Parcours :** Etudes en commerce et gestion des entreprises (Sup de Co Grenoble). A travaillé dans l'aide au développement pendant 2 ans en Afrique, puis a découvert l'insertion via le lancement d'une nouvelle activité dans l'entreprise d'insertion AART (Albertville). Elle a permis le lancement de cette même activité (Cyclonettoyeurs) à Qualirec, et a depuis évolué sur d'autres fonctions au sein de l'entreprise.



### JEAN-PAUL RONIN

À Qualirec depuis 2003

**Parcours :** A pendant plusieurs années occupé des postes successifs dans la grande distribution alimentaire en exploitation, logistique et merchandising. A également été administrateur des ventes dans une société informatique, puis assistant achat chez les "hommes en bleu" (SAMSE).



### MOHAMED IRID

À Qualirec depuis 2001

**Parcours :** A travaillé en tant que magasinier-manutentionnaire, chauffeur livreur et vendeur en Algérie jusqu'en 1997. Arrivé en France fin 97, a dû rester sans travail car sans papiers pendant plus de 2 ans. Sa situation régularisée en 2000, a intégré Qualirec en 2001, en tant qu'opérateur de production en contrat d'insertion. A l'issue des 2 ans de contrat, a été embauché en CDI par Qualirec, sur un poste d'ouvrier professionnel évoluant aujourd'hui vers un poste d'encadrant de l'équipe Big Bags.





Après une première moitié d'année difficile (pertes conséquentes jusqu'au mois de juin), la 2<sup>ème</sup> moitié d'année a permis à Qualirec de redresser sa situation, et d'atteindre un résultat équilibré en fin d'année.

Comme en fin 2008, le début 2009 a vu l'activité Big Bags perdre en volume, avec les conséquences de la crise subies par nos clients (chômage technique pour Rhodia par ex) et les effets par ricochet pour Qualirec. En milieu d'année, cette crise s'est estompée, et Qualirec a vu ses volumes de big bags à traiter augmenter à nouveau, et même atteindre des niveaux "historiques" ! Presque 6000 sacs ont été traités sur le mois de décembre, contre à peine 3000 en janvier.

L'effectif a en conséquence pu lui aussi être augmenté : en moyenne 12 personnes en contrat d'insertion en décembre 2009, contre seulement 8 en début d'année. Qualirec a cependant perdu un client important sur l'activité big bags à l'automne 2009 : Polimeri Europa, Client italien, a renouvelé un appel d'offres suite à 3 années de bonne collaboration. Malheureusement une offre "moins disante" a privé (temporairement ?) Qualirec de ce marché prometteur.

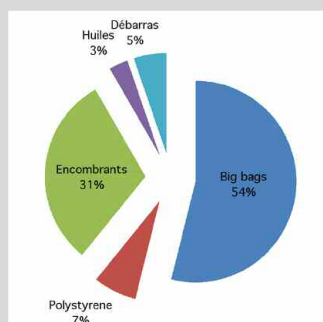
Du côté de notre activité de collecte de déchets encombrants, moins de "mouvements" consécutifs à la crise. Toutefois il convient de noter une baisse du volume des collectes (environ 20%) qui a sans doute plusieurs causes, comme une politique "anti-encombrants" menée par les bailleurs sociaux notamment. Mais, peut-être, pouvons

nous voir aussi une conséquence de la crise dans cette diminution des dépôts d'encombrants, liée à une baisse de la consommation ?

Les activités de QUALIREC se partagent entre deux secteurs : l'activité industrielle et l'activité de collectes.

#### RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

Activité	% CA
Big Bags	54 %
Polystyrène	7 %
Encombrants	30 %
Huiles	3 %
Débarras	5 %



## SECTEUR INDUSTRIEL

Ce secteur d'activité comprend le nettoyage et reconditionnement de big bags, le traitement de polystyrène expansé, ainsi que la réalisation de prestations de sous-traitance pour des entreprises industrielles.

Il permet à la personne en parcours d'insertion le développement de compétences requises sur les postes d'opérateur de production, comme la rigueur, la rapidité d'exécution, la capacité à travailler en équipe, ou encore la connaissance et l'adaptation au travail dans un système Qualité.

Dans le cadre de ses activités liées au recyclage, l'entreprise est adhérente à FEDEREC (Fédération des Entreprises du Recyclage). Elle fut la première entreprise d'Insertion admise au sein de cette fédération. De plus, Qualirec est une installation classée soumise à autorisation (ICPE) afin de pouvoir exercer ses activités de recyclage de déchets.

L'ensemble de ces adhésions ou respect de normes démontre la capacité de Qualirec à intégrer un haut niveau d'exigence professionnelle tout en intégrant la dimension particulière de l'insertion par l'économique.

## RECONDITIONNEMENT DE BIG BAGS

■ **Historique** : Cette activité existe au sein de Qualirec depuis la création de l'entreprise (1994).

■ **Prestation** : Service de reconditionnement de grands sacs souples, communément appelés "big bags". Il comprend plusieurs étapes : collecte des sacs nettoyage et contrôle puis renvoi des big bags chez le client

■ **Clients** : Industriels de la chimie qui utilisent ce type d'emballage pour conditionner leurs produits vendus sous forme de poudres ou de granulés. Cela leur permet de répondre à 2 attentes : offrir un service à leurs propres clients en les "soulageant" du problème des

### RECONDITIONNEMENT DE BIG BAGS COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Rapidité d'exécution (productivité)

Rigueur

Résistance physique

Coordination des gestes

Travail en équipe

Apprentissage du travail dans un système qualité

Apprentissage des règles du travail à la chaîne

Sensibilisation à la maintenance d'un parc machine

Autonomie individuelle

déchets d'emballage et réaliser une économie en utilisant des emballages moins chers que le neuf.

■ Qualirec intervient sur un marché à dimension européenne en concurrence avec 3 autres opérateurs français et hollandais.

■ Signe particulier : Certification ISO 9001, depuis l'année 2000

→ En 2009

■ 51170 big bags traités.

■ Baisse de seulement 4% du volume traité par rapport à l'année précédente, grâce à une reprise d'activité sur les derniers mois de l'année (47% du volume annuel traité sur les 4 derniers mois de l'année)

#### TRAITEMENT PSE (POLYSTYRÈNE EXPANSÉ)

■ **Historique** : Cette activité existe au sein de Qualirec depuis la création de l'entreprise (1994).

■ **Prestation** : Traitement en vue de recyclage de déchets d'emballages PSE.

Une prestation de densification (40 fois) est assurée au moyen d'une machine à densifier qui compacte à froid le polystyrène. Les blocs de polystyrène ainsi compactés peuvent être réintroduits dans les circuits de fabrication.

Le polystyrène peut également être transformé en billes afin d'être utilisé dans la fabrication de béton allégé.

■ **Clients** : Recycleurs de matière plastique, Centrales à béton (billes PSE)

■ **Signe particulier** : Qualirec est le seul opérateur de recyclage de PSE reconnu en Rhône-Alpes par ECO-PSE, un GIE qui regroupe tous les plus grands fabricants français de PSE.

### SECTEUR COLLECTES

QUALIREC organise la collecte de déchets spécifiques, et garantit leur acheminement vers une filière de recyclage appropriée. Polystyrène expansé, huiles alimentaires usagées, déchets encombrants, ou encore archives confidentielles (préalablement détruites) sont les types de déchets collectés.

Ce pôle d'activité permet pour la personne en parcours d'insertion l'apprentissage de compétences nécessaires aux métiers du service. Relationnel, réactivité, autonomie, présentation sont quelques-unes des exigences aujourd'hui incontournables. Le salarié est encadré et responsabilisé progressivement.

#### POLYSTYRÈNE

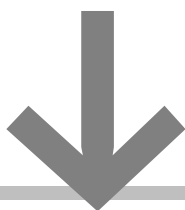
■ **Historique** : Cette activité existe au sein de Qualirec depuis la création de l'entreprise.

■ **Prestation** : Service de collecte sélective des déchets de polystyrène expansé (ensuite traités à Qualirec). Des conteneurs spécifiques sont installés sur les sites des clients, facilitant le tri et l'enlèvement des déchets. Des moyens de collecte légers (camionnettes) permettent un service de



## INTERVIEW PHILIPPE JORON

Responsable Supply Chain  
Usine Rhodia Silice  
à Collonges au Mont d'Or



### Quelle est l'histoire de Rhodia et Qualirec ?

Je ne sais plus si c'est l'usine de Collonges ou celle de Chalampé qui a fait traiter les premiers Big Bags par Qualirec. Pour ma part je me rappelle de la démarche de Qualirec lorsque j'étais en poste à Rhodia Chalampé. A l'époque, dans les années 1990, nous utilisions des Big Bags un peu particuliers. Du fait de la nature du produit conditionné, les Big Bags étaient à ouverture totale avec une fermeture

un peu compliquée, d'où un prix unitaire très élevé. Ces Big Bags étaient récupérés par l'usine et remis en état sur place par du personnel Rhodia. Cette opération se faisait dans un environnement poussiéreux et dans des conditions inacceptables par le CHSCT du site. Deux solutions se présentaient : soit Chalampé s'équipait d'une installation de dépoussiérage, soit nous sous-traitions cette opération à une entreprise maîtrisant la totalité du processus. C'est effective-

ment ce que proposait Qualirec, qui se chargeait de tout le processus "Récupération des Big Bags chez les clients, nettoyage, tri, remise à disposition ou élimination". L'expérience du nettoyage et du traitement des Big Bags dans une atmosphère saine ont fait la différence avec les autres récupérateurs, et c'est pourquoi nous avons choisi Qualirec.

**Racontez nous le contexte de ce partenariat aujourd'hui. En tant**

**que fournisseur, quelles sont vos attentes et exigences vis à vis de Qualirec ? Ont-elles évolué depuis 15 ans ?**

Depuis près de 20 ans, Rhodia et Qualirec continuent leur partenariat grâce à l'excellente relation qui existe entre les 2 entreprises. Cette relation est basée sur une confiance réciproque et sur une certaine transparence au niveau économique qui permet, à chaque fois qu'un problème de rentabilité se pose, de trouver ensemble

→ Suite page suivante

### SECTEUR COLLECTES COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Sens de l'orientation

Relationnel

Autonomie, sens des responsabilités

Communication avec l'encadrement

Gestion du temps

Mémoire

Conduite, manutention (chargement et déchargement)

Représentation de l'entreprise, lien avec le client

collecte souple et réactif.

■ **Clients** : déchetteries de l'agglomération, magasins d'électroménager, entreprises

→ **En 2009**

■ **3320 m<sup>3</sup> collectés.**

■ **Stabilité du volume traité par rapport à l'année précédente.**

### HUILES ALIMENTAIRES USAGÉES (HAU)

■ **Historique** : Activité démarrée en avril 2005

■ **Prestation** : Collecte des huiles alimentaires usagées, collectées sous forme de fûts de 100 litres . Pour cette activité, un partenariat a été conclu avec la société Ecogras, filiale du groupe VEOLIA.

Les huiles collectées sont stockées, puis redistribuées à Ecogras, qui les transforme en bio-carburants ou huile de synthèse.

■ **Clients** : Restaurateurs de la région, collectivités, ainsi que la METRO pour les déchetteries de l'agglomération.

→ **En 2009**

■ **70 000 litres d'huiles usagées ont été collectées.**

■ **Augmentation de 27% du volume collecté par rapport à 2008.**

### DÉCHETS ENCOMBRANTS

■ **Historique** : Activité démarrée en janvier 2003

■ **Prestation** : Collecte de déchets encombrants sur un parc d'habitats géré par des offices HLM. Déchets ensuite déposés en déchetterie.

■ **Clients** : Offices HLM : OPAC, SDH, ACTIS. Ils sous-traitent la prise en charge de la prestation à Qualirec, afin que leurs locataires bénéficient de ce service.

■ **Signe particulier** : La prise en charge du coût d'élimination des déchets issus du parc HLM est assuré gratuitement par la Métro.

→ **En 2009**

■ **9990 m<sup>3</sup> de déchets encombrants collectés.**

■ **Baisse du volume de 22% par rapport à 2008.**

### DÉBARRAS DE LOCAUX

■ **Historique** : Activité démarrée en 2006

■ **Prestation** : service de débarras de locaux. Les objets débarrassés sont ensuite évacués vers des sociétés spécialisées en élimination de déchets. Qualirec garantit une élimination des objets privilégiant le recyclage.

■ **Clients** : Particuliers, entreprises, collectivités

→ **En 2009**

■ **L'activité reste mineure pour Qualirec mais permet des opérations qui viennent s'inscrire dans l'activité globale de ramassage de déchets encombrants.**

Suite de  
la page  
précédente

une solution. Ainsi malgré la baisse des prix des Big Bags neufs, Qualirec continue à rester compétitif.

#### Que représente pour vous cette notion de recyclage : Contrainte, choix ?

La montée en puissance du "Développement Durable" chez nous ne peut que nous inciter à développer cette coopération. A titre d'exemple, dans le tableau de bord du site de Collonges figure le taux de réutilisation de Big Bags recyclés versus le taux de Big Bags neufs uti-

lisés. La principale contrainte est d'ordre économique, et comme je l'ai dit juste avant, l'équipe de Qualirec doit s'adapter en permanence afin de rester compétitive. Elle est confrontée d'une part à la baisse des prix des Big Bags neufs (ceux ci sont de plus en plus fabriqués en Chine) et d'autre part à l'augmentation des coûts de la main d'oeuvre en France et à l'augmentation des frais de transports.

**Comment vous situez vous par rapport au projet social de**

#### Qualirec ? Le connaissez vous, représente t-il pour Rhodia un atout supplémentaire, ou au contraire un inconvénient ?

Je n'ai pas abordé l'aspect social car nous avons toujours voulu considérer Qualirec comme un sous-traitant "classique". Mais il est bien évident que tout ce qui est fait par cette Entreprise en terme de réinsertion et de travail social pèse dans la balance lorsque nous recevons un concurrent de Qualirec qui nous propose une prestation identique.

Si le cas devait se présenter d'un

concurrent de Qualirec qui nous remette des offres plus compétitives, je pense qu'on ferait un petit écart avec la règle en recherchant avec notre partenaire historique une solution permettant de préserver cette activité.

Pour terminer, je voudrais exprimer toute mon admiration sur ce qui est fait par Pierre Michel Blanco et son équipe. Visite après visite nous voyons les progrès accomplis et une motivation toujours intacte malgré toutes les difficultés auxquelles ils sont confrontés.



## PROFILS

**23 personnes ont bénéficié d'un contrat de travail en insertion en 2009.**

**Il y a eu 12 entrées et 12 sorties. Mais parmi les personnes entrées, 4 sont restées moins de 3 mois (abandons).**



Âge	-25 ans	26/35 ans	36/45 ans	+45 ans	Moyenne
<b>2009</b>	4%	30%	48%	17%	39 ans
<b>2008</b>	5%	20%	35%	40%	41 ans
<b>2007</b>	10%	30%	30%	30%	39 ans

La moyenne d'âge est stable depuis 3 ans.

La tranche d'âge la plus représentée est celle des 36/45 ans (presque la moitié en pourcentage des personnes ayant été en contrat à Qualirec). Les + de 35 ans représentent toujours 75% des effectifs, comme l'année précédente. Et nous avons eu très peu de "très jeunes" (moins de 25 ans).



## Communes d'habitation

	2009	2008	2007
<b>Grenoble</b>	9	11	9
<b>Sassenage/Seyssins/Fontaine</b>	3	2	1
<b>St-Egrève/St Martin Vinoux</b>	-	1	1
<b>Echirolles</b>	1	2	4
<b>Voreppe/Tullins/Voirion</b>	4	1	-
<b>St-Martin d'hères</b>	2	1	2
<b>Vaulnaveys/Vizille</b>	3	2	2
<b>Pont-de-Claix</b>	1	-	1

## Ressources financières à l'entrée

	2009	2008	2007
<b>Sans ressource</b>	17 %	25 %	10 %
<b>Bénéficiaires du RMI-RSA</b>	35 %	30 %	50 %
<b>ASSEDIC</b>	22 %	20 %	15 %
<b>Autres (CES, AH, ASS, CAF...)</b>	26 %	25 %	25 %

## Pays d'origine

	2009	2008	2007
<b>France</b>	48 %	40 %	20 %
<b>Maghreb</b>	26 %	30 %	50 %
<b>Afrique noire</b>	13 %	10 %	20 %
<b>Macédoine, Arménie, Lituanie</b>	13 %	20 %	10 %

La proportion de personnes d'origine française continue d'augmenter au détriment de celle d'origine maghrébine qui a longtemps constitué un nombre majoritaire dans l'effectif de Qualirec.

## Niveau de scolarité

	2007	2008	2009
Niveau VI – Primaire	15 %	5 %	17 %
Niveau V - CAP / BEP	35 %	60 %	52 %
Niveau IV – secondaire	50%	35 %	30 %

## ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET PROFESSIONNEL

Les 23 personnes en parcours d'insertion ont pu bénéficier d'un accompagnement socio-professionnel assuré par la responsable insertion.

1 personne a démarré en toute fin d'année.

**4 personnes ont abandonné avant 3 mois.**

*Le travail d'accompagnement consiste en un repérage des difficultés sociales et professionnelles lors d'entretiens individuels bimensuels, voire hebdomadaires pour les personnes en situation d'urgence.*

*Cet accompagnement se fait en lien étroit avec les référents des salariés (assistantes sociales, conseillers emploi, missions locales...) et l'encadrement de Qualirec.*

## PROBLÉMATIQUES et FREINS A L'EMPLOI

La majorité des personnes cumulent de 2 à 6 freins à l'emploi, ce qui nécessite un accompagnement renforcé.

La forte mobilisation des référents (conseillers emploi, assistantes sociales) est alors la condition nécessaire d'un accompagnement porteur de solutions.

Freins à l'emploi	2008	2009
<b>Logement</b>	75 %	39 %
<b>Confiance en soi</b>	45 %	30 %
<b>Niveau français</b>	30 %	13 %
<b>Absence projet professionnel</b>	20 %	<b>65 %</b>
<b>Santé</b>	50 %	<b>48 %</b>
<b>Inactivité prolongée</b>	35 %	17 %
<b>Problèmes familiaux</b>	40 %	17 %
<b>Absence d'expériences professionnelles significative en France</b>	45 %	30 %
<b>Endettement/pb dettes à régler</b>	35 %	22 %
<b>Mobilité</b>	45 %	<b>39 %</b>
<b>Problèmes comportement</b>	-	<b>48 %</b>
<b>Difficultés d'adaptation aux contraintes de travail</b>	-	<b>65 %</b>

## TÉMOIGNAGE MARCEL VIVIER



Pot de départ de Marcel Vivier le 30 avril 2010.



**Marcel Vivier est entré à Qualirec en 2002, en contrat d'insertion sur un poste d'opérateur sur notre chantier Vetrotex à Voglans. Ce contrat s'est transformé en CDI, mais l'activité s'est arrêtée en 2004, et M. Vivier a accepté un reclassement sur le site de St Egrève en tant qu'ouvrier de production. Il a pris sa retraite en avril 2010. Rares sont les départs en retraite à Qualirec, celui-ci méritait donc d'être souligné !**

**Mon parcours avant Qualirec ?** J'ai fait beaucoup de choses. Au départ, j'ai longtemps travaillé dans un moulin (sur les machines, et je livrais les farines aux agriculteurs, pour leurs animaux). Et un jour je me suis retrouvé sans emploi, et pour trouver du travail, c'était pas évident. Quand l'offre de Qualirec est tombée, j'étais au chômage depuis quelque temps.

**À Qualirec ?** J'ai démarré sur le chantier de Voglans. Je connaissais un peu le chef d'équipe, c'est lui qui m'a dit qu'ils recherchaient du monde. J'ai postulé, via la Maison de l'Emploi de Voiron. J'habite à St Christophe sur Guiers, c'est entre l'Isère et la Savoie, à la frontière, donc pour aller à Chambéry ou à Saint Egrève, c'était la même chose. Quand l'activité de Chambéry s'est arrêtée, j'ai accepté de venir travailler à St Egrève, de toute manière il fallait bien bosser, et puis l'activité au polystyrène, ça allait. On était deux à avoir accepté, Jean-Michel Triffe et moi. On habitait dans le même village, on venait ensemble. En plus au début on était en horaires décalés par rapport aux autres : il y avait plein de polystyrène à compacter ou mettre en billes. Ensuite cette activité s'est réduite. Il y avait beaucoup moins de polystyrène à traiter, et j'ai commencé à travailler sur l'activité de collecte des encombrants. Au début c'était pas évident, surtout pour se repérer, moi je n'étais presque jamais allé à Grenoble ! Et là faut trouver, dans les quartiers, les petites rues. Le boulot, ça allait, c'est sûr que quand faut monter les escaliers, pour certains débarras c'est moins facile. Mais ça va.

**En résumé ?** J'ai vu beaucoup de monde, ici c'est plein de personnes aux nationalités différentes, ça je n'étais pas habitué ! C'est bien. Après, sur le terrain en équipe, ça va. Tu t'entends plus ou moins, y en a qui veulent bosser d'autres pas. Mais voilà, moi j'ai bossé, et maintenant c'est la retraite. Je vais ramasser les champignons. Si Qualirec a besoin de moi de temps en temps, je suis prêt pour revenir, puisque c'est possible maintenant de retravailler même quand on est à la retraite. Mais pas autant qu'avant !

### SANTÉ

Comme pour l'année 2008, **la santé** a constitué en 2009 l'une des problématiques majeures.

Les thèmes les plus sensibles ont été l'addiction (5 personnes), les difficultés d'ordre psychologique (4 personnes) et le "laisser aller" physique (2 personnes ayant banalisé et ainsi négligé la prise en compte de leur santé). Cette banalisation de l'état de santé nous amène à devoir renforcer encore plus notre travail de prévention, notamment au travers de nos modules de formation –information pour les nouveaux salariés. La formation "être salarié en entreprise" comporte notamment un module sur la santé, abordant les droits et devoirs du salarié dans ce domaine.

### LOGEMENT ET MOBILITE

Les problématiques de logement et de mobilité ont cette année concerné 39 % des personnes en insertion.

■ 9 situations liées à la problématique logement ont été repérées par la responsable insertion, mais celles-ci ont pu être traitées du fait d'une prise en charge par les services compétents (CHRS, bailleurs sociaux, assistantes sociales). La responsable d'insertion a également pu mettre plusieurs personnes en lien avec l'organisme collecteur de Qualirec (Epergos) pour des demandes de logement mais surtout pour des avances et garanties locapass.

■ 9 personnes n'avaient pas de moyens de locomotion en dehors des transports en commun. Comme pour 2008, cette problématique devient un frein majeur en cas de grève des transports ou au moment de la recherche d'emploi, lorsque les horaires de l'entreprise visée ne correspondent pas aux horaires des transports en commun.

Nous avons bien sûr incité ces personnes à passer leur permis de conduire, mais la principale difficulté reste l'obtention de financements pour celles d'entre elles qui ne peuvent pas bénéficier d'aide comme le PLIE ou le RSA. Elles ont un budget trop juste pour financer elles-mêmes ce projet. Des pistes de recherche sont à l'étude avec les organismes de micro-crédit.

**ABSENCE DE PROJET PROFESSIONNEL**

Une difficulté majeure rencontrée en 2009 a été l'absence de projet professionnel, voire de projection possible sur un poste professionnel : 65% des personnes n'ont aucune idée de ce qu'elles peuvent faire.

*Je suis entré à Qualirec en novembre 2008.*

*Je travaille dans l'atelier Big Bags. Avant d'entrer à Qualirec, j'ai passé 10 ans sans travail. En fait, j'ai longtemps travaillé comme barman, pendant plus de 10 ans, entre la région de Grenoble et le Sud de la France. C'est un métier particulier, je ne voudrais plus aujourd'hui le refaire, c'est terminé. J'ai eu ensuite une longue période sans travail, de 1992 à 2002. J'ai dû me reconstruire. Je suis revenu sur Grenoble en 2002, j'ai pu trouver des petits boulots par ci par là mais rien de stable. Je me suis installé dans une caravane, et ça me convient bien pour le moment. J'aimerais m'installer dans un appartement, mais plus tard. D'abord trouver un travail stable. En 2008 j'ai envoyé une candidature spontanée à Qualirec. Mon référent de la Maison Emploi de Fontaine m'a ensuite appuyé dans cette candidature. J'ai passé les entretiens, et j'ai été retenu.*

*A Qualirec ça se passe bien. J'ai évolué sur les postes de l'atelier et aujourd'hui je fais partie des anciens, on me confie plus de responsabilités. Côté compétences, j'ai passé et obtenu le permis cariste CACES. J'ai découvert de nouvelles machines. Mais bon aujourd'hui j'ai 55 ans, j'ai vécu, et Qualirec c'est surtout la possibilité de retour dans la stabilité de l'emploi. Maintenant je démarre la recherche d'emploi. J'ai eu quelques propositions, mais en intérim, et c'est encore trop précaire, il vaut mieux que je continue mon parcours à Qualirec en attendant de trouver quelque chose de valable.*



**TÉMOIGNAGE**  
**CLAUDE BARD**  
 SALARIÉ DEPUIS  
 NOVEMBRE 2008

15 personnes ont eu des parcours chaotiques qui les empêchent de connaître leurs capacités et leurs potentiels. Cette absence de possibilité de projection est également souvent liée à des problématiques de santé, dont l'addiction (citée ci-dessus).

Cela a rendu difficile le travail de sortie vers l'emploi pour 10 personnes .

**FORMATIONS****EN INTERNE**

Toutes les personnes embauchées en 2009 ont suivi le parcours de formations internes classiques :

**■ Accueil – Règles de l'entreprise.**

Objectif : donner des repères sur la "vie administrative du salarié" à QUALIREC.

**■ Etre salarié en entreprise**

Objectif : donner au salarié les "règles du jeu" de la vie en entreprise.

**■ Vie du Big Bag**

Objectif : donner du sens au travail de nettoyage et contrôle des big bags et comprendre la demande particulière de chaque client.

**■ Collecte des déchets encombrants**

- Objectifs :
- donner au salarié de Qualirec des éléments de recul sur sa fonction (enjeux et place de son action) pour une valorisation des postes de travail.
  - Lui donner des éléments de compréhension et d'aide sur les postes relatifs à cette activité.

*Des supports informatiques sur Power Point ont été mis en place pour l'animation des formations décrites.*

**EN EXTERNE**

- Permis cariste** : 2 personnes ont pu passer et obtenir le CACES 3 et 5.

**BILAN DES SORTIES**

12 personnes sont sorties en 2009, dont 4 prématurément (avant 3 mois).

	2009	2008	2007	2006
<b>CDI</b>	-	1	3	2
<b>CDD</b>	1	3	2	2
<b>Formation</b>	-	1	-	-
<b>Création entreprise</b>	1	-	-	-
<b>Sorties positives</b>	25%	56%	63%	50%
<b>Non connu</b> (abandons)	5	2	-	5
<b>Demands emploi</b>	5	2	3	4
<b>Total</b>	12	9	8	8

Le taux de sortie positive s'élève cette année à 25 % si l'on ne tient pas compte des sorties prématurées (avant 3 mois).

**Ce taux est faible, marquant l'année 2009 comme une année particulièrement rude sur le plan social.**

**Durée moyenne de présence dans l'entreprise**

<b>2009</b>	13 mois
<b>2008</b>	15,5 mois
<b>2007</b>	11,5 mois

Comme l'année précédente, cette moyenne tient compte des départs prématurés, et s'élèverait en 2009 à 19 mois en ne prenant en compte que les salariés ayant effectué un parcours sans rupture anticipée (avant 3 mois de contrat).

## UN EXEMPLE DE PARCOURS

### AVANT L'ENTREE A QUALIREC

Monsieur X. est arrivé en France il y a 6 ans. De nationalité arménienne, il a un niveau Bac dans son pays. Il a travaillé pendant 12 ans en Arménie comme marchand de fruits et légumes à son compte, puis comme chauffeur livreur. Monsieur X. était bénéficiaire du RMI avant son entrée à Qualirec, et n'avait occupé aucun emploi stable depuis son arrivée en France. De 2002 à 2003, il a bénéficié d'un contrat aidé pendant un an dans un chantier d'insertion sur Grenoble, et a suivi une formation en français en parallèle. Il a enchaîné ensuite avec quelques missions d'intérim dans la livraison, le déménagement et la maçonnerie.

### ENTREE A QUALIREC

Il entre à Qualirec début 2008, et n'a alors pas travaillé depuis plus d'un an. Il est recruté sur le poste de chauffeur manutentionnaire (activité de collectes, notamment d'encombrants)

**Le constat fait par son référent est que Monsieur X. manque de confiance en lui, ce qui l'empêche de se stabiliser sur un emploi.**

### OBJECTIFS A L'ENTREE A QUALIREC

Les objectifs de départ étaient les suivants :

- Reprendre confiance, via un travail sur le projet professionnel.
- Se former et valider les compétences attendues sur un poste de chauffeur livreur, que vise Monsieur.X
- Travailler sur la forte anxiété qui le bloque dans ses recherches d'emploi. Cette anxiété engendre en effet chez lui une constante précipitation qui nuit à ses démarches.

### ACTIONS MISES EN PLACE

Monsieur X apparaît rapidement comme très volubile, assurant comprendre et connaître tout du travail demandé.

Dès les 1ères semaines de travail, son comportement devient en conséquence difficilement gérable, surtout vis-à-vis des clients avec lesquels il est régulièrement en relation. Certaines difficultés de compréhension peuvent s'expliquer par son faible niveau de maîtrise du français, mais l'essentiel vient d'un manque d'écoute, d'une réelle difficulté à travailler en équipe, et d'une incapacité à se remettre en question.

Ces handicaps remettent dès le départ en cause la possibilité de poursuite du contrat à Qualirec.

Mais face à sa forte motivation à travailler et à satisfaire son employeur malgré tout, Qualirec décide néanmoins la poursuite de son parcours après la période d'essai, en mettant en place des temps de suivis plus rapprochés, avec la direction, la responsable insertion, ainsi que le référent de parcours.

Un soutien psychologique lui est même proposé afin de l'aider à travailler sur ses faiblesses, mais il est dans le déni de ses difficultés.

Monsieur X parvient cependant pendant quelque temps à être plus posé dans son travail et dans sa relation avec les autres.

Les choses s'enveniment à l'arrivée d'un nouvel encadrant technique. Monsieur X. n'accepte pas les consignes de cet encadrant, provoquant des situations de conflit ouvert avec lui. Monsieur X recevra plusieurs avertissements écrits pour manquement à des consignes et à des règles de comportement au travail. Chaque fois, il se positionne dans une attitude de minimisation de ses fautes et de rejet des responsabilités sur les autres.

Le parrainage Recherche d'Emploi démarrera en septembre 2009 afin de l'aider à trouver des pistes d'emploi. Monsieur X. sera là aussi toujours très volubile, mais pas suffisamment opérationnel.

Il exprime à nouveau le projet de chauffeur poids lourds et souhaite passer la FIMO. Les tests ne seront pas concluants et sa recherche d'emploi sera orientée sur la livraison course rapide.

### BILAN FIN DE PARCOURS

Le constat fait par Qualirec est que Monsieur X est difficilement gérable dans un travail d'équipe. Cela lui a été dit, mais sans qu'il parvienne à l'entendre et le reconnaître vraiment.

A la fin de son contrat en décembre 2009, Monsieur X. n'exprime pas le souhait de poursuivre l'aide à la recherche d'emploi proposée par Qualirec .

Il a exprimé le souhait de créer son activité, ce qui lui permettrait de revenir vers ce qu'il connaissait auparavant (dans son pays) : être son propre patron, sans les contraintes de la vie en équipe.

Son parcours à Qualirec a semblé-t-il contribué à l'orienter vers cette voie.

Et quelques mois après son départ de Qualirec, Monsieur X. s'est effectivement mis à son compte, sur une activité de livraison débutée courant 2010.



**L**e nom de la société Qualirec signifie “Qualité Recyclage”. Afin de porter dignement ce nom, les équipes de Qualirec ont toujours œuvré dans le sens d’une démarche Qualité. Pourquoi ? Comment ? C’est ce que nous allons présenter brièvement.

## Une tentative de définition

Tout d’abord il convient de s’attacher à définir ce concept de Qualité que le commun des mortels rattache, en partie à raison, à la notion de travail bien fait.

Dans le domaine de l’entreprise, on pourrait très bien définir cette approche comme la volonté de veiller en permanence à la satisfaction du client. Et cela passe par une organisation formalisée.

Voilà. Enoncée ainsi, l’affaire ne paraît pas si compliquée. . .

## Un bref historique

Dès 1994, année de sa création, Qualirec a entamé une démarche Qualité. Cela a commencé par la rédaction d’un manuel Qualité. Dominique Vallée, le créateur de Qualirec, s’appuyait sur sa compétence d’ingénieur et sur son passé industriel pour apporter la “première pierre”. En 1998, Pierre-Michel Blanco qui lui a succédé à la direction de l’entreprise prend conscience qu’une certification du type ISO devient de plus en plus nécessaire à mettre en avant dans les relations avec les groupes chimiques internationaux qui sont les clients de l’activité recyclage de big bags.

De plus, toute démarche nécessite une contrainte (obtention du certificat) pour motiver l’équipe à

progresser. La nature humaine est ainsi faite. . .

Et c’est ainsi, qu’avec le soutien de Bruno Morineaux, consultant extérieur, l’équipe Qualirec obtient la certification ISO 9002 (9001 aujourd’hui) en 2000 auprès de l’organisme de certification DNV.

Cette certification fait l’objet d’audits annuel de contrôle et d’audits de re-certification tous les 3 ans. Aucun risque de s’endormir sur ses lauriers. . .

## A quoi ça sert ?

Au départ, soyons honnête, la Qualité ça effraie ! Les principales objections tournent autour de la crainte de devoir vivre des contraintes supplémentaires. Et en rajoutant la suspicion que cela ne serve pas à grand-chose.

Cependant, avec le recul de nos 10 ans de certification, il convient de dire que ces craintes étaient infondées. Bien sûr une énergie particulière est nécessaire afin de parvenir à l’objectif de la certification. Et en plus, il faut encore de l’énergie pour faire vivre le système.

Mais en contrepartie les gains sont nombreux. Tout d’abord il s’agit d’une reconnaissance à caractère international propre à rassurer tout type de client quelque soit son activité, sa taille ou sa nationalité. A contrario, ne pas “l’avoir” peut être préjudiciable à la volonté de gagner ou de garder des clients.

Sur un autre plan, l’approche en terme de respect d’un certain nombre de procédures (“on écrit ce qu’on fait, on fait ce qu’on écrit”) sont de nature à former efficacement nos salariés en insertion. Même s’ils ne nettoieront vraisemblablement plus de big bags après leur passage à Qualirec, il est à parier qu’ils seront confrontés à d’autres démarches Qualité appliquées dans d’autres entreprises.

Enfin, la démarche Qualité est devenue une sorte de “second nature” pour Qualirec. La façon d’appréhender l’organisation du travail, la gestion des ressources humaines (recrutement, formation, évaluation) sont abordés sous l’angle de cette démarche. Avec au final un gain en terme d’efficacité et donc de sérénité pour toute l’équipe.

## Et demain ?

L’élargissement du périmètre de la certification est au programme. Entendez, derrière le jargon, que Qualirec vise à



26 mars 2010, Remise par ERDF à QUALIREC du Trophée de l’Entrepreneuriat Social organisé par le Réseau Isère Entreprendre



faire certifier d'autres activités, en l'occurrence la collecte d'encombrants. Cet objectif est planifié (autre terme cher à la Qualité) pour fin 2010.

A ce jour les clients sur ce type de marché ne sont pas fortement demandeurs de ce type de certification. Mais demain ?

De plus, il paraît cohérent qu'une entreprise ne fonctionne pas "à 2 vitesses". Donc, en avant pour cette nouvelle aventure !

### Et l'insertion ?

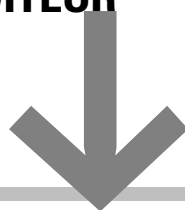
Indirectement, notre démarche Qualité profite à notre démarche d'insertion par la formalisation et l'amélioration "en continu" (encore un thème propre à la Qualité) de notre gestion des ressources humaines (recrutement, accueil, formation, évaluation).

Par ailleurs, le réseau national des entreprises d'insertion (CNEI) s'est doté depuis 2000 d'un label Qualité appelé QUALIREI (presque Qualirec...). L'équipe de Qualirec se devait de l'obtenir !

Cela fut chose faite en 2000 et nous sommes assez fiers que notre entreprise soit l'une des 10 premières entreprises d'insertion française à avoir obtenu ce label.

Là aussi, des audits de re-labellisation sont passés tous les 3 ans. Et Pierre-Michel Blanco directeur de Qualirec s'est tellement pris au jeu qu'il est devenu auditeur Qualité pour ce label ! Mais cela est une autre histoire... (voir ci-dessous).

LE DIRECTEUR  
DEVIENT  
AUDITEUR



**S**eptembre 2008, email en provenance du CNEI (Réseau national des entreprises d'insertion) intitulé: "Appel à candidatures Auditeurs Qualirei". Tiens, tiens... voilà une proposition qui mérite réflexion, se dit Pierre-Michel Blanco, directeur de Qualirec. Et c'est ainsi qu'un directeur d'entreprise d'insertion passe (ponctuellement) de "l'autre côté du miroir" et endosse l'habit de lumière de l'auditeur Qualité.

**La Rédaction : Quelles étaient vos motivations à exercer ce type de fonction un peu particulière ?**

**Pierre-Michel Blanco :** Plein de motivations ! Tout d'abord, j'ai repensé à la façon dont j'ai affronté le domaine de la Qualité en terme de "challenge". Et bien, avec un brin d'autodérision, j'ai cru voir un challenge ultime dans la possibilité de "passer de l'autre côté". Une façon aussi de me mettre dans la peau de cet auditeur qui m'a si souvent fait peur !

Plus sérieusement, j'ai vu une façon indirecte de transmettre mon expérience, qui commence à s'accumuler autant dans le domaine de l'insertion que dans celui de la Qualité. Enfin, une motivation non négligeable : certains appellent cela pompeusement le "benchmarking".

Plus simplement il s'agit de découvrir ce que font les autres et ainsi s'enrichir d'idées et de pratiques nouvelles. Je rappelle que cette approche est encouragée par le CNEI. En effet une EI dont les bonnes pratiques sont repérées lors d'un audit peuvent se voir décerner un point d'exemplarité qui sera communiqué dans tout le réseau afin d'être reproduit.

**La Rédaction : Après plus d'un an d'expérience dans la fonction, quel premier bilan ?**

**Pierre-Michel Blanco :** Tout d'abord j'ai suivi une formation très enrichissante qui m'a surtout appris à être dans l'écoute attentive mais bienveillante. La tentation de tout auditeur en herbe est d'être dans le jugement. La seconde difficulté, en tout cas

pour moi, consiste à respecter une démarche méthodologique très rigoureuse. Enfin, il faut savoir se rendre "maître du temps". Ce dernier passe très vite sur la journée d'audit qui comprend en général une dizaine d'entretiens individuels assortis de consultations de documents souvent pléthoriques. Migraine assurée en fin d'audit !

Mais ce qui me reste principalement de toute cette petite aventure, c'est la richesse des rencontres aussi bien auprès des salariés permanents que des salariés en insertion que j'ai pu rencontrer. La passion transmise par un salarié permanent, l'émotion à l'écoute du témoignage d'un salarié en insertion, entre nous, cela vaut toutes les méthodologies !...

# Annexes



[annexe 1] Revue de presse	p. 15
[annexe 2] Partenariat pour un recrutement réussi	p. 17
[annexe 3] L'accompagnement social et professionnel	p. 20
[annexe 4] L'Atelier de Recherche d'Emploi	p. 21
[annexe 5] Bilan et compte de résultat	p. 22



**“une approche centrée sur une mission précise et des objectifs forts d'insertion, à mille lieux des clichés habituels”**

Métroscope - avril 2009



**“Pour Qualirec, insertion rime avec qualité”... “La formation est considérée comme fondamentale”**

Présence - novembre 2009



**“nous souhaitons diversifier notre offre dans le domaine de la collecte de déchets en proposant un service de récupération des déchets encombrants”**

Grenoble INP - 2009



# Partenariat pour un recrutement réussi

Qualirec s'est engagé dans une démarche de formalisation de ses méthodes de recrutement. Cette procédure vise à définir les relations entre QUALIREC et les services ou organismes chargés du suivi des publics éloignés de l'emploi. Ces organismes ou services sociaux sont ceux qui agissent pour QUALIREC en tant que prescripteurs de candidats. QUALIREC entend améliorer leurs connaissances sur les postes de travail et préciser ses attentes en matière de recrutement. QUALIREC définit aussi par cette procédure ses engagements à l'égard de ses prescripteurs concernant le devenir des candidatures transmises.

## PROFILS DE POSTES INSERTION À QUALIREC

Les activités de QUALIREC se partagent aujourd'hui entre deux secteurs :

Activité industrielle et Activité de collectes.

Les candidats recrutés doivent pouvoir s'adapter aux différentes activités. Leur temps de travail (35 heures par semaine) se répartira entre celles-ci.

### L'ACTIVITÉ INDUSTRIELLE

Ce secteur d'activité comprend le nettoyage et reconditionnement de big bags et le traitement de polystyrène expansé. Il permet à la personne en parcours d'insertion le développement de compétences requises sur les postes d'opérateur de production, comme la rigueur, la rapidité d'exécution, la capacité à travailler en équipe, ou encore la connaissance et l'adaptation au travail dans un système Qualité.

### Reconditionnement de Big Bags

#### Compétences développées

Rapidité d'exécution (productivité) – Rigueur - Résistance physique - Coordination des gestes - Travail en équipe - Apprentissage du travail dans un système qualité - Apprentissage des règles du travail à la chaîne  
Sensibilisation à la maintenance d'un parc machine - Autonomie individuelle

■ Dépoussiérage complet intérieur / extérieur à l'aide de souffleries.

■ Tri et contrôle rigoureux.

■ Reconditionnement

Cette activité implique l'utilisation de machines. Les opérations de contrôle des sacs exigent de l'opérateur une grande minutie et le respect de consignes rigoureuses.

### Traitement du polystyrène

Il s'agit de trier et alimenter deux machines de broyage et de compactage du polystyrène.

Cette activité requiert donc également le respect de consignes rigoureuses.

### L'ACTIVITÉ COLLECTE DE DÉCHETS

QUALIREC organise la collecte de déchets spécifiques, et garantit leur acheminement vers des filières de recyclage appropriées. Ce pôle d'activité permet pour la personne en parcours d'insertion l'apprentissage de compétences nécessaires aux métiers du service. Relationnel, réactivité, autonomie, présentation sont quelques-unes des exigences aujourd'hui incontournables. Le salarié est encadré et responsabilisé progressivement.

#### Compétences développées

Sens de l'orientation – Relationnel - Autonomie, sens des responsabilités - Communication avec l'encadrement  
Gestion du temps – Mémoire - Conduite, manutention (chargement et déchargement) - Représentation de l'entreprise, lien avec le client

### Polystyrène

QUALIREC organise un service de collecte sélective des déchets de polystyrène expansé qu'elle traite ensuite. Des conteneurs spécifiques sont installés sur les sites des clients, facilitant le tri et l'enlèvement des déchets. Des moyens de collecte légers (camionnettes) permettent un service de collecte souple et réactif.

### Huiles alimentaires usagées

QUALIREC collecte les huiles alimentaires usagées (HAU). Les huiles collectées sont stockées, puis redistribuées pour être transformées en bio-carburants ou huile de synthèse. Ses clients sont essentiellement les restaurateurs de la

région, ainsi que la METRO pour les déchetteries de l'agglomération.

### **Déchets encombrants**

QUALIREC a organisé un service de collecte des déchets encombrants sur un parc d'habitats géré par des offices HLM, pour les déposer ensuite en déchetterie.

Ces activités de collecte demandent un travail de manutention et chargement des camions.

Elles sont effectuées par équipes de 2 personnes, l'une devant être en capacité de conduire le véhicule (permis B pour conduite d'un véhicule type camionnette) et se repérer sur un plan.

Les 2 personnes doivent également être en mesure d'établir une bonne relation avec le client, avec qui ils sont en contact régulièrement.

## **CRITÈRES DE RECRUTEMENT**

La première exigence est la motivation. Celle-ci doit porter sur 2 aspects :

- motivation au travail
- motivation pour une participation active et dynamique au parcours d'insertion (volonté de progresser, recherche d'emploi active).

Il est également important de veiller à la cohérence entre le parcours de la personne et le projet d'insertion spécifique à QUALIREC.

QUALIREC vise à permettre l'acquisition des compétences de base pour des postes d'opérateur en industrie, ou pour tous postes sur lesquels ces compétences sont transférables.

### **COMPÉTENCES GÉNÉRALES REQUISES**

- Lecture & écriture
- Connaissance de la langue française.
- Connaissance de la langue française
- Bonne condition physique (conditions de travail parfois difficiles, station debout pour les postes en atelier, port de charges lourdes pour les postes de collectes).

Le travail dans l'atelier ne peut éviter un contact avec la poussière (port des masques obligatoire) et les personnes

souffrant de problèmes respiratoires (asthme, etc...) ne peuvent occuper ces postes.

Une bonne acuité visuelle est également importante, pour le contrôle des sacs.

- Repérage spatio-temporel aisé
- Autonomie
- Capacité à travailler en équipe
- Polyvalence, réactivité par rapport à des changements de poste
- Application stricte des procédures et consignes.

### ***Le candidat doit également répondre à des critères d'admissibilité pour un parcours d'insertion au sein de QUALIREC :***

- Chômage longue durée
- Faiblesse ou absence de qualification et/ou d'expérience professionnelle

La pertinence d'un parcours d'insertion pour la personne au sein de QUALIREC sera évaluée par l'entreprise, puis confirmée par l'ANPE par le biais des agréments.

## **ATTENTES DE QUALIREC À L'ÉGARD DES PRESCRIPTEURS DE CANDIDATS**

- Le candidat est suivi par le prescripteur, qui connaît son parcours.
- Le candidat répond aux critères de recrutement formulés par QUALIREC.
- Le prescripteur a un contact préalable avec QUALIREC au sujet du candidat avant que celui-ci ne soit informé d'une possibilité d'embauche. Cette discussion vise en particulier à renseigner QUALIREC afin de décider de retenir ou non la candidature.
- Le prescripteur renseigne le candidat sur l'activité économique de QUALIREC et sur les grandes lignes de ses critères de recrutement (principalement la motivation).
- Le candidat transmet sa candidature par courrier, avec CV et lettre de motivation manuscrite adressés à QUALIREC.
- Si le candidat est embauché, le prescripteur participe au suivi du salarié, pendant son contrat chez QUALIREC et surtout à l'issue de ce contrat.

- Les prescripteurs envoient des candidatures de façon réactive et adaptée.
- Les prescripteurs sont facilement joignables (avec la possibilité de laisser un message et rappel rapide).

**IMPORTANT : Le prescripteur ne contacte pas Qualirec (par téléphone) pour lui parler d'une candidature en présence du candidat.**

### ENGAGEMENTS DE QUALIREC À L'ÉGARD DES PRESCRIPTEURS DE CANDIDATS

- QUALIREC informe les prescripteurs de ses besoins en recrutement, avec une description des postes à pourvoir.
- QUALIREC répond sous 15 jours maximum suite à un entretien de recrutement.
- QUALIREC considère les prescripteurs comme les partenaires permanents et à part entière de son dispositif de recrutement.

#### CONTACTS

Fabienne RAULET  
fraulet@qualirec.fr

Pierre-Michel BLANCO  
pmbianco@qualirec.fr

## QUALIREC RECRUTE, MODE D'EMPLOI

### 1<sup>ère</sup> étape

Une annonce est ouverte auprès de l'équipe Inser + du Pôle Emploi.

L'annonce est également envoyée aux prescripteurs partenaires par mail.

QUALIREC ne reçoit pas de candidats en dehors des périodes de recrutement.

### 2<sup>ème</sup> étape

Après collecte des candidatures, QUALIREC organise une séance d'information collective sur les postes de travail, afin que les candidats puissent se positionner sur le maintien ou non de leur candidature.

### 3<sup>ème</sup> étape

QUALIREC rencontre les candidats en entretien individuel. Deux entretiens sont menés avec la responsable RH puis avec le directeur.

### 4<sup>ème</sup> étape

Les candidatures sont débattues en réunion d'équipe, et une décision est prise dans un délai de 15 jours maximum.

Les personnes non retenues sont prévenues par courrier. QUALIREC est à la disposition des prescripteurs pour répondre à une demande de retour sur les candidatures.

# L'accompagnement social et professionnel

La fonction essentielle de l'entreprise d'insertion est de positionner les personnes sur un emploi, ce qui est une base essentielle de structuration personnelle, et constitue un accès à l'autonomie financière, sociale et familiale.

Au sein de QUALIREC, les personnes suivent un parcours d'acquisition progressive de savoir être et de savoir-faire, de performances et de responsabilités. L'objectif est d'atteindre peu à peu, pour la majorité d'entre elles, un niveau d'employabilité et une expérience leur permettant d'être ensuite embauchées en entreprises classiques.

## LES OBJECTIFS DE QUALIREC

- une évaluation fine des problèmes et des besoins spécifiques des personnes en insertion. Ceci est indispensable pour concevoir et apporter des réponses individualisées et ciblées.
- une participation active des personnes dans la construction de leur projet professionnel et la conduite de leur recherche d'emploi.

**L'intervention de cette équipe pluridisciplinaire vise à assurer un accompagnement dont la ligne de conduite est la prise en compte de la personne dans sa globalité.**

## LA MISE EN PLACE DE MOYENS PARTICULIERS

- L'intervention des membres de l'encadrement direct de l'Entreprise d'Insertion : directeur, responsable production, chefs d'équipe. . .
- La mobilisation de l'Association QUALID qui intervient plus spécifiquement dans l'accompagnement social et professionnel des personnes en insertion à QUALIREC.
- L'intervention de la responsable insertion, salariée de QUALID et du GEI, présente dans la structure 2 jours par semaine.
- Des outils d'évaluation régulièrement actualisés et retravaillés.

La personne en insertion est ainsi évaluée tant au niveau professionnel (sur son poste de travail) qu'au niveau social et personnel, en prenant en compte des paramètres hors travail (difficultés personnelles, de logement, de dettes, de santé. . .) qui sont autant d'éléments susceptibles de freiner l'intégration dans une entreprise classique s'ils sont trop

envahissants et perturbateurs pour la personne.

## UN SUIVI SOCIAL ET PROFESSIONNEL INDIVIDUALISÉ

Ce suivi de chaque personne en insertion est assuré par la responsable insertion, au sein même de QUALIREC :

- Entretiens individuels approfondis.
- Repérage et apports de réponses face aux difficultés personnelles.
- Aide et accompagnement dans les démarches de résolution.
- Travail de partenariat avec les travailleurs sociaux et prescripteurs (assistantes sociales, animateurs locaux d'insertion. . .)
- Orientation des personnes vers les structures compétentes extérieures.

Cet accompagnement consiste en un travail d'écoute, de conseil et de soutien dans les démarches de résolution de problèmes personnels.

Il s'agit de rendre le salarié en

insertion le plus ACTEUR possible dans son parcours d'insertion, à partir d'objectifs précis et fixés avec la personne lors d'entretiens individuels.

Il apparaît que la prise en compte des difficultés spécifiques de ce public nécessite une démarche d'accompagnement non moins spécifique. C'est là toute la démarche menée conjointement par QUALIREC et QUALID depuis ses origines.

# L'Atelier de Recherche d'Emploi

L'atelier de recherche d'emploi est organisé au sein même de la structure d'insertion en prenant en compte l'exigence économique de l'entreprise.

La préoccupation commune de trouver une solution de sortie permet à chaque salarié de consacrer, à partir du 2<sup>ème</sup> ou 3<sup>ème</sup> contrat, 2 heures de recherche d'emploi par semaine, pendant les heures de travail.

Les personnes en insertion sont intégrées progressivement, en fonction de leurs difficultés et de leur projet.

Les rendez-vous et démarches auprès d'un employeur potentiel (entretien, dépôt urgent d'une candidature) sont possibles pendant les heures travaillées.

## LES MOYENS MIS EN PLACE

- Local avec ordinateur, téléphone, annuaires professionnels, documents divers (Rebondir...)
- Mise à disposition d'un ordinateur pour permettre la connaissance et l'initiation informatique de base, ainsi que la recherche sur Internet
- Presse locale/ petites annonces
- Documentations sur les formations, les métiers, les entreprises...
- Tableau d'affichage des offres d'emploi

## DES PARRAINS / MARRAINES, BÉNÉVOLES DE L'ASSOCIATION QUAL'ID

Des bénévoles, parrains ou marraines, peuvent accompagner les salariés en insertion dans leurs démarches de recherche d'emploi (construction du CV, lettres de candidature, préparation à l'entretien d'embauche...)

L'Association Qual'Id se charge de suivre et de former les parrains dans leur rôle de soutien auprès de personnes en difficulté (mission de la responsable insertion)

Des rencontres régulières visant à ajuster l'accompagnement sont réalisées avec les parrains, la responsable d'insertion et la chargée de mission

## UN PARTENARIAT ÉTROIT AVEC LES CHARGÉS DE MISSION EMPLOI DU GEI

Un partenariat permet des mises en relation entre le salarié en insertion et l'entreprise classique.

Le GEI a pour objectif de faciliter l'accès à l'emploi durable des personnes issues des entreprises d'insertion adhérentes

**L'ACTION DU GEI SE RÉALISE AVEC LA VOLONTÉ DE PROMOUVOIR L'INTÉRÊT SOCIAL DE L'INSERTION ÉCONOMIQUE, DE DÉVELOPPER TOUTE ACTION REPRÉSENTANT UN INTÉRÊT COLLECTIF POUR LES PERSONNES EN INSERTION.**

au GEI. Son intervention se déroule sur l'ensemble du parcours des personnes :

la levée des freins à l'emploi (problématiques d'ordre social), l'élaboration des projets professionnels, l'identification et la valorisation des compétences et qualités transférables, l'accompagnement à la recherche d'emploi, la prospection ciblée à partir des aspirations et du potentiel de la personne, le placement en entreprise, l'aide à l'intégration et au maintien dans l'emploi. L'action du GEI se réalise avec la volonté de promouvoir l'intérêt social de l'insertion économique, de développer toute action représentant un intérêt collectif pour les personnes en insertion.

# Bilan et compte de résultat

SA QUALIREC 38

Exercice clos le : 31 Décembre 2009

## BILAN ACTIF

Euros

	31/12/2009			31/12/2008
	Brut	Amort. prov.	Net	Net
Capital souscrit non appelé				
<b>ACTIF IMMOBILISE</b>				
<b>Immobilisations incorporelles</b>				
Frais d'établissement				
Frais de recherche et développement				
Concessions, brevets, licences, droits et valeurs similaires				
Fonds commercial (1)				
Autres immobilisations incorporelles	3 713	3 223	490	
Immobilisations incorporelles en cours				
Avances et acomptes				
<b>Immobilisations corporelles</b>				
Terrains				
Constructions				
Installations techniques, matériel et outillage industriels	213 346	193 398	19 948	16 511
Autres immobilisations corporelles	180 590	146 996	33 594	27 877
Immobilisations corporelles en cours				
Avances et acomptes				
<b>Immobilisations financières (2)</b>				
Participations				
Créances rattachées à des participations				
Titres immobilisés de l'activité de portefeuille				
Autres titres immobilisés	6 567	3 182	3 385	3 019
Prêts	7 124		7 124	5 476
Autres immobilisations financières	1 646		1 646	1 677
	<b>412 987</b>	<b>346 799</b>	<b>66 188</b>	<b>54 560</b>
<b>ACTIF CIRCULANT</b>				
<b>Stocks et en-cours</b>				
Matières premières et autres approvisionnements				
En-cours de production (biens et services)				
Produits intermédiaires et finis	6 252		6 252	6 110
Marchandises				
<b>Avances et acomptes versés sur commandes</b>				
<b>Créances (3)</b>				
Clients et comptes rattachés	144 477		144 477	142 834
Autres créances	27 102		27 102	26 406
Capital souscrit - appelé, non versé				
<b>Valeurs mobilières de placement</b>				
Actions propres				
Autres titres	49 766		49 766	48 540
Instruments de trésorerie				
<b>Disponibilités</b>	20 149		20 149	5 228
<b>COMPTES REGULARISATION ACTIF</b>				
Charges constatées d'avance (3)	3 052		3 052	2 026
	<b>250 799</b>		<b>250 799</b>	<b>231 144</b>
Charges à répartir sur plusieurs exercices				
Primes de remboursement des obligations				
Ecart de conversion Actif				
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>663 786</b>	<b>346 799</b>	<b>316 986</b>	<b>285 704</b>
(1) Dont droit au bail				
(2) Dont à moins d'un an (brut)				
(3) Dont à plus d'un an (brut)				

SA QUALIREC 38

Exercice clos le : 31 Décembre 2009

## BILAN PASSIF

Euros

	31/12/2009	31/12/2008
	Net	Net
<b>CAPITAUX PROPRES</b>		
Capital (dont versé : 116 000 )	116 000	116 000
Primes d'émission, de fusion, d'apport		
Ecart de réévaluation		
Ecart d'équivalence		
Réserves :		
- Réserve légale	8 558	8 558
- Réserves statutaires ou contractuelles		
- Réserves réglementées		
- Autres réserves		
Report à nouveau	- 38 794	- 67 165
<b>Résultat de l'exercice (bénéfice ou perte)</b>	111	28 371
Subventions d'investissement	- 0	2 471
Provisions réglementées		
	<b>85 876</b>	<b>88 235</b>
<b>AUTRES FONDS PROPRES</b>		
Produits des émissions de titres participatifs		
Avances conditionnées		
Autres fonds propres		
<b>PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES</b>		
Provisions pour risques		
Provisions pour charges		
<b>DETTES (1)</b>		
Emprunts obligataires convertibles		
Autres emprunts obligataires		
Emprunts et dettes auprès d'établissements de crédit (2)	11 682	14 556
Emprunts et dettes financières (3)	18 750	43 453
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours		
Fournisseurs et comptes rattachés	102 067	58 843
Dettes fiscales et sociales	81 188	73 017
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés		
Autres dettes	8 624	7 600
Instruments de trésorerie		
Produits constatés d'avance (1)	8 799	
	<b>231 111</b>	<b>197 468</b>
Ecart de conversion Passif		
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>316 986</b>	<b>285 704</b>
(1) Dont à plus d'un an (a)	21 219	13 697
(1) Dont à moins d'un an (a)	209 892	183 771
(2) Dont concours bancaires courants et soldes créditeurs de banque		8 695
(3) Dont emprunts participatifs		

(a) A l'exception des avances et acomptes reçus sur commandes en cours

SA QUALIREC 38

Exercice clos le : 31 Décembre 2009

## COMPTE DE RESULTAT

Euros

	31/12/2009			31/12/2008
	France	Exportation	Total	Total
<b>Produits d'exploitation (1)</b>				
Ventes de marchandises				
Production vendue (biens)	14 176		14 176	17 890
Production vendue (services)	464 736	78 280	543 016	643 562
<b>Chiffre d'affaires net</b>	<b>478 912</b>	<b>78 280</b>	<b>557 192</b>	<b>661 452</b>
Production stockée			142	- 4 560
Production immobilisée				
Subventions d'exploitation			135 104	135 741
Reprises sur provisions et transfert de charges			14 986	7 516
Autres produits			4 085	444
			<b>711 509</b>	<b>800 594</b>
<b>Charges d'exploitation (2)</b>				
Achats de marchandises				
Variation de stocks				
Achat de matières premières et autres approvisionnements				
Variation de stocks				
Autres achats et charges externes (a)			232 159	249 689
Impôts, taxes et versements assimilés			23 929	29 123
Salaires et traitements			332 138	344 061
Charges sociales			105 567	117 145
Dotations aux amortissements et provisions :				
- Sur immobilisations : dotations aux amortissements			19 333	27 545
- Sur immobilisations : dotations aux provisions				
- Sur actif circulant : dotations aux provisions				
- Pour risques et charges : dotations aux provisions				
Autres charges			240	4
			<b>713 366</b>	<b>767 567</b>
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>			<b>- 1 857</b>	<b>33 027</b>
<b>Quotes-parts de résultat sur opérations faites en commun</b>				
Bénéfice attribué ou perte transférée				
Perte supportée ou bénéfice transféré				
<b>Produits financiers</b>				
De participations (3)				
D'autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé (3)				60
Autres intérêts et produits assimilés (3)				
Reprises sur provisions et transfert de charges				
Différences positives de change				
Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement			365	665
			<b>365</b>	<b>725</b>
<b>Charges financières</b>				
Dotations aux amortissements et aux provisions				
Intérêts et charges assimilées (4)			635	2 050
Différences négatives de change				
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement				
			<b>635</b>	<b>2 050</b>
<b>RESULTAT FINANCIER</b>			<b>- 271</b>	<b>- 1 325</b>
<b>RESULTAT COURANT AVANT IMPOTS</b>			<b>- 2 127</b>	<b>31 702</b>

SA QUALIREC 38

Exercice clos le : 31 Décembre 2009

## COMPTE DE RESULTAT (Suite)

	Euros	
	31/12/2009	31/12/2008
	Total	Total
<b>Produits exceptionnels</b>		
Sur opérations de gestion		274
Sur opérations en capital	2 471	5 064
Reprises sur provisions et transferts de charges		
	<b>2 471</b>	<b>5 338</b>
<b>Charges exceptionnelles</b>		
Sur opérations de gestion	125	8 669
Sur opérations en capital	107	
Dotations aux amortissements et aux provisions		
	<b>232</b>	<b>8 669</b>
<b>RESULTAT EXCEPTIONNEL</b>	<b>2 238</b>	<b>- 3 331</b>
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise		
Impôts sur les bénéfices		
<b>Total des produits</b>	<b>714 345</b>	<b>806 658</b>
<b>Total des charges</b>	<b>714 234</b>	<b>778 286</b>
<b>BENEFICE OU PERTE</b>	<b>111</b>	<b>28 371</b>
(a) Y compris :		
- Redevances de crédit-bail mobilier		
- Redevances de crédit-bail immobilier		
(1) Dont produits afférents à des exercices antérieurs		
(2) Dont charges afférentes à des exercices antérieurs		
(3) Dont produits concernant les entreprises liées		
(4) Dont intérêts concernant les entreprises liées		