



Rapport d'activités 2013

5 mai 2014

Table des matières

1.	Introduction.....	3
2.	Organisation.....	3
2.1	Comité.....	3
2.2	Direction et administration	4
3.	Développement réalisé et projeté.....	5
3.1	Rappel des objectifs	5
3.2	Implantation au centre commercial Balexert.....	5
4.	Ressources humaines et insertion	6
4.1	Dispositif d'intégration socio-professionnelle.....	6
4.2	Indicateurs d'insertion par le travail	8
4.3	Indicateurs de réinsertion.....	9
4.3.1	Nombre d'engagement	12
4.3.2	Evolution du taux d'absentéisme	11
4.3.3	Nombre d'entretiens individuels	12
4.3.4	Nombre de contact avec le réseau de réinsertion	11
4.3.5	Nombre de contact avec les employeurs potentiels	11
4.4	Autres collaborations	12
5.	Exploitation.....	12
5.1	Evolution du nombre de livraisons	12
5.2	Indicateurs de fréquentation / utilisation du service	17
6.	Communication.....	19
7.	Finances	20
8.	Conclusion.....	21

1. Introduction

Le projet Caddie Service poursuit l'objectif de proposer un service de proximité en la livraison des achats, effectués dans les commerces des quartiers de Genève, au domicile des clients, au moyen de vélos électriques et de remorques. Elle se situe dans l'activité par l'insertion économique au travers de la proposition de postes en emplois de solidarité et en activité de réinsertion.

A partir des 7 sites (CC La Praille, CC de Carouge, Manor, marchés de Rives et de Plainpalais, Coop Onex et CC Meyrin et Balxert) disséminés sur la rive droite et la rive gauche, une grande partie des quartiers et des communes urbaines et suburbaines sont desservies: Eaux-Vives, Champel, Plainpalais, Acacias, Jonction, Saint-Jean/Charmilles, Grottes/Saint-Gervais, Servette, Petit-Saconnex, Pâquis/Nations, Onex, Lancy, Bernex, Bardonnex, Veyrier-Vessy, Plan-les-Ouates et Meyrin

2. Organisation

2.1 Comité

Les membres du comité statutaire sont en 2013 :

- Commune de Lancy, M. Baertschi, à la présidence
- Commune de Meyrin, M. Tschudi, à la vice-présidence
- Commune de Carouge, M. Walder, à la trésorerie
- Association Transports et Environnement (ATE), M. Farine, au secrétariat
- Centre commercial La Praille, M. Yvan Meyer

Les membres du comité élargi sont à partir du 05.10.2013 :

- Commune de Confignon, Mme Gabus
- Meyrin Centre, M. Michaud
- Manor, M. Zeller
- Commune de Plan-les-Ouates, M. Durand
- Commune d'Onex, M. Escher, (Délégué)
- Coop, M. Angeloz, remplacé depuis par M. Scellier
- Commune de Meyrin, M. Balsiger (Délégué)
- Coop, M. Bechet (délégué), remplacé depuis par M. Trottet
- Commune d'Onex, Mme Baenziger
- Balxert, M. Tschanun

Les comités se sont réunis en 2013 les 23 janvier et le 22 mai.

Le 09.10.2013 a eu lieu l'assemblée générale qui a notamment permis de faire le bilan et d'adopter les comptes de l'année 2012.

2.2 Direction et administration

Le comité a confié le mandat pour la gestion exécutive de l'association à Mobilitéée. Cette dernière a conduit ses tâches durant l'année 2013 selon les modalités et évolutions suivantes :

Mandat de direction : collaborateurs/trices Mobilitéée	
Directeur M. Savary	Direction générale
Directeur adjoint M. Lang	Administration Gestion RH Suivi financier Suivi des objectifs des ressources humaines Coordination de projet Communication Relations clients Relations fournisseurs Achat de matériel Suivi des mandats
Responsable de la logistique et de l'exploitation M. Weber	Supervision secrétariat Budget Comptabilité Horaires Logistique
Responsable administrative M. Lang & M. Weber	Comptabilité Facturation Finances Assurances sociales RH

3. Développement réalisé et projeté

Les actions réalisées en 2013 dans le cadre du projet ainsi que ses perspectives sont les suivantes :

3.1 Rappel des objectifs

Le travail de contacts réguliers et de négociations avec les principales enseignes commerciales alimentaires s'est poursuivi en 2013. En particulier, des démarches approfondies ont été menées auprès de centres commerciaux d'importance, dont Eaux-Vives 2000 et Balexert en vue d'une ouverture dans ces deux espaces.

Ce travail d'approche nécessite patience et persévérance car il s'agit de convaincre une pluralité d'interlocuteurs afin que le projet se concrétise :

- a. les commerçants, souvent réunis au sein d'une association et qui n'arrivent pas toujours à se mettre d'accord entre eux.
- b. la direction du centre commercial, dans de nombreux cas indépendante des commerçants locataires de la surface.
- c. les propriétaires qui peuvent parfois être physiquement très éloignés du terrain et des réalités de Genève.
- d. Les communes immédiatement adjacentes afin de permettre à leurs habitants de pouvoir aussi bénéficier de notre service.

3.2 Implantation au CC Balexert

Un nouveau site est venu compléter le dispositif de Caddie Service en 2013 : celui du centre commercial Balexert à Vernier.

Fruit une convention tripartite (Direction du centre commercial (Migros), Association des commerçants de Balexert, Caddie Service) qui a été signée à la fin de l'été 2013, le service inauguré permet désormais de livrer les habitants des communes du Grand-Saconnex, de Vernier et de la rive droite de la Ville de Genève.

Aux côtés du centre commercial et des commerçants, les communes desservies contribuent au budget de l'association¹.

Cette implantation à Manor Food a conduit à l'engagement de sept personnes à plein temps en emploi de solidarité (EdS), quatre collaborateurs en activité de réinsertion placés par l'Hospice général (AdR) et une encadrante d'équipe salariée à temps partiel.

En été 2012, la direction de Manor a souhaité une extension du service de livraison Caddie Service à l'ensemble du magasin (Manor Non-Food) et, le 3 décembre 2012, a été inauguré le nouvel emplacement et le nouveau comptoir d'accueil.

Cette extension a permis d'engager quatre personnes supplémentaires en EdS et d'une personne en AdR.

¹ Le Fonds chômage du DFL en l'occurrence pour la Ville de Genève.

4. Ressources humaines et insertion

4.1 Dispositif d'intégration socio-professionnelle

Après le décès d'un des deux membres de l'équipe d'accompagnement en avril 2013, la seconde partie de l'année a été consacrée notamment à la reconstitution de l'équipe d'accompagnement. A l'été 2013, une nouvelle accompagnatrice, Mme Patricia Heimgartner (60%) est venu rejoindre M. Alexandre Buttex (100%). Par la suite, l'équipe a été complétée par une troisième personne, Mme Isabelle Sarment-Migraine (20% puis 80% dès 2014).

Le dispositif d'insertion s'articule autour des trois acteurs que sont

- 1) le personnel engagé après être arrivée en fin de droit de chômage (EdS).
- 2) la structure d'encadrement (institutionnelle) et d'accompagnement (socio-professionnelle);
- 3) le réseau des employeurs potentiels membres de l'association.

Le dispositif suit également les 3 étapes que sont

L'engagement

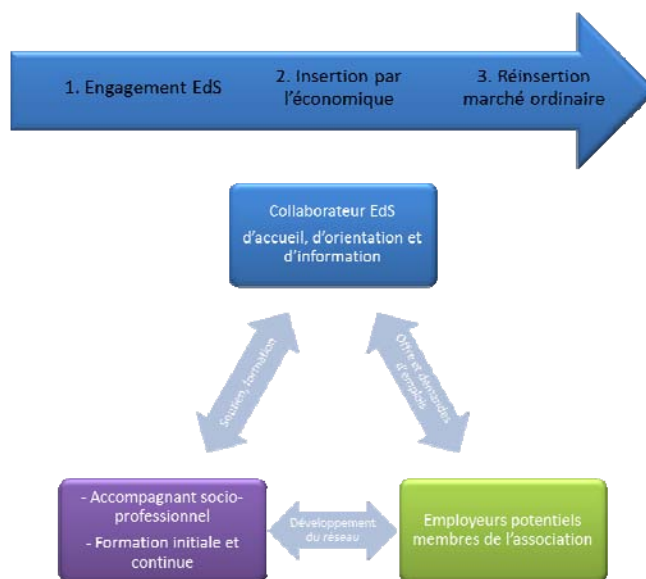
L'insertion par le travail

La réinsertion vers le marché ordinaire

Le schéma suivant décrit à la fois les acteurs et les étapes du travail de réinsertion :

Schéma 1

Processus d'insertion et de réinsertion des collaborateurs au sein de l'association

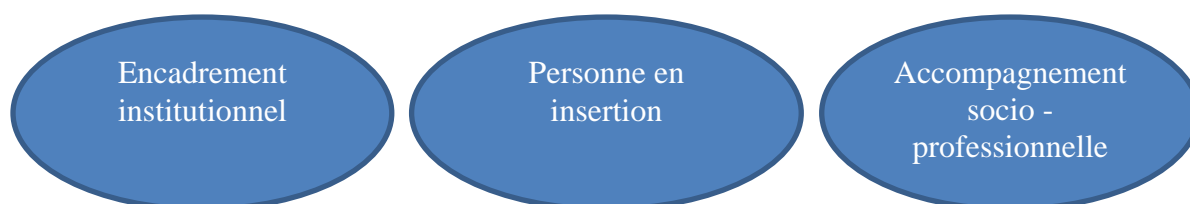


Encadrement institutionnel et accompagnement socio-professionnel

L'association Caddie Service développe deux manières d'entourer les collaborateurs en activité. D'une part, par un encadrement institutionnel et, d'autre part, par un accompagnement socio-professionnel.

Schéma 2

L'encadrement institutionnel et l'accompagnement socio-professionnel de la personne en insertion



L'objectif de l'encadrement institutionnel est de garantir les conditions adéquates à l'insertion de la personne dans le cadre de l'activité économique développée par Caddie Service.

C'est le rôle de la direction de l'association de se porter garante des valeurs de l'entreprise, de la mission engageant les collaborateurs et les partenaires auprès du public, ainsi que des modalités de fonctionnement adéquates de la structure (établissement de conditions de travail agréables en stimulant la participation des employés, compréhension et respect des liens hiérarchiques, gestion salariale et administrative, développement économique, création du réseau d'employeurs potentiels).

La mission de l'accompagnement socio-professionnel vise à faciliter l'insertion puis l'intégration des personnes dans le cadre spécifique de l'activité de Caddie Service, en tenant compte d'aspects plus larges (personnalité, fonctionnement relationnel, argent, logement, santé, etc...), avec comme objectif final (selon la politique sociale) une aide dans l'insertion et l'intégration socio-professionnelle future (l'après Caddie Service).

Le travail de l'accompagnant se situe à deux niveaux :

1) Le travail d'accompagnement au niveau de l'équipe

Le but premier est de permettre à chacun de participer, en fonction de ses compétences et de son parcours, au fonctionnement global du service. Il est courant que le ressenti de l'équipe vis-à-vis du nouvel emploi de solidarité soit pris dans le sens d'une dégradation socio-professionnelle importante.

Ainsi l'accompagnement de l'équipe se situe aux différentes étapes que sont les entretiens d'admission (adéquation de la personne avec la dynamique d'équipe), la préparation de l'équipe en vue de l'arrivée, et la médiation en interne au cours de l'activité régulière.

2) Le travail d'accompagnement au niveau individuel

Au niveau individuel, l'accompagnant travaille sur les capacités de la personne engagée en termes de motivation personnelle, relation à l'autre, socialisation, capacités physiques et psychiques et compétences de base. L'objectif est que la structure soit un lieu où la personne sortira plutôt « avec un plus qu'avec des moins ». De même la personne aide le client dans une démarche réelle de qualité

De plus, l'accompagnement appréhende les questions parasites régulières, communes à tout un chacun, mais démultipliées en intensité dans le cadre de personnes « réinsérées » pendant une longue période, à savoir :

Le Travail
L'argent
La Santé
La Famille

Les modalités d'intervention de l'accompagnant consistent notamment en une présence régulière sur le terrain auprès du personnel, dans l'accompagnement des membres de celui-ci vers le réseau des organismes existants à l'extérieur de l'association, ainsi qu'au moyen d'entretiens structurés intervenant au départ de la collaboration, puis régulièrement et sur la base d'objectif (tous les trois mois).

Le travail des encadrants consiste aussi à permettre aux personnes de s'engager dans leur travail à Caddie Service et respecter une conduite appropriée dans le travail:

- 1) arriver à l'heure,
- 2) honorer son horaire,
- 3) informer en cas d'absence,
- 4) bien communiquer avec ses collègues
- 5) avoir un comportement adapté et une attitude professionnelle vis-à-vis des clients

Il est à relever que les personnes en insertion sont généralement fragilisées.

Tous ont vécu au moins une situation d'échec professionnel.

Le travail de l'encadrant se fait au quotidien et permet d'empêcher que des situations ne se dégradent davantage.

Il accompagne également individuellement les personnes dans leurs projets personnels et professionnels en faisant notamment le relais auprès des assistants sociaux ou d'autres institutions.

Ainsi, des collaborateurs ont pu avoir accès à un logement en Ville de Genève, des soins dentaires, une paire de lunettes, un suivi médical auprès de notre médecin-conseil (engagé en été 2012) ou d'une institution.

Des collaborateurs ont aussi été accompagnés pour remplir leur déclaration d'impôts, pour régler des situations fiscales, pour du désendettement ou pour des conseils juridiques.

Nos encadrants font également le suivi dans les démarches de recherches de formation, de validation des acquis d'expériences (VAE) auprès de l'Office de Formation Professionnelle et Continue (OFPC).

Tout en valorisant l'emploi, les encadrants aident nos collaborateurs à reprendre confiance en eux, à valoriser leurs acquis d'expérience, leurs connaissances, leurs CV, à chercher et à trouver les offres d'emploi.

De plus, par le biais des partenariats avec les centres commerciaux, des liens se sont tissés entre les encadrants, les commerçants et les directions des centres. Ceci facilite les contacts et nous permet d'avoir régulièrement des informations sur des postes à pourvoir.

Il est difficile de tirer un profil-type des personnes en insertion à Caddie Service car elles ont chacune un parcours bien spécifique. Toutefois, on peut observer quelques tendances.

4.2 Indicateurs d'insertion par le travail

L'Association Caddie Service pratique l'insertion par l'économique.

En d'autres termes, les personnes rencontrant des difficultés à accéder au marché du travail peuvent exercer une activité professionnelle en travaillant chez Caddie Service.

Le statut des employés est donc partagé entre des personnes, employées de l'association, à 100% par le biais des emplois de solidarité (EdS), et des personnes à 50% en contre-prestation ou activité de retour en emploi de l'Hospice général (AdR, ex-RMCAS).

En janvier 2013, l'Association comptait 66 personnes dont 42 personnes en EdS et 24 personnes de l'Hospice général.

En décembre 2013, Caddie Service comptait 69 personnes dont 49 personnes en EdS et 20 personnes en AdR.

Des accompagnants sont engagés sur le terrain pour soutenir les équipes tant à un niveau collectif qu'individuel. Le but premier est de permettre à chacun d'être bien intégré au sein de son équipe et de pouvoir mener à bien son travail.

En janvier 2013, deux encadrant-e-s travaillent pour Caddie Service, totalisant un taux de travail cumulé de 150%. En décembre 2013, ce taux était monté à 180%

Au 31.12.2013:

La moyenne d'âge des personnes travaillant pour l'association est de 40 ans.

69% des employés ont moins de 45 ans et 15% ont plus de 55 ans.

51% des employés sont de nationalité suisse et 20% sont citoyens de L'UE.

31% ont un CFC et 25% n'ont aucune formation qualifiante ou diplôme

15% ont des difficultés en français (lu, parlé ou écrit)

20% ont des problèmes d'addiction (médicaments, alcool ou drogue)

15% ont des problèmes physiques ou psychiques

Tableau 1: présentations des profils des collaborateurs

Employés au 31.12.2013			Juillet 2007 – décembre 2013		
Répartition EDS - ADR		%	Répartition EDS - ADR		%
EDS	49	71	EDS	83	40
ADR	20	29	ADR	126	60
Total	69	100	Total	209	100
Répartition EDS - ADR par sexe		%	Répartition EDS - ADR par sexe		%
EDS F	9	13	EDS F	17	8
EDS H	40	58	EDS H	66	32
ADR F	2	3	ADR F	25	12
ADR H	18	26	ADR H	101	48
Répartition par tranches d'âge		%	Répartition par tranches d'âge		%
25 - 35 ans	21	30	24 - 35 ans	62	30
36 - 45 ans	23	34	36 - 45 ans	65	31
46 - 55 ans	16	23	46 - 55 ans	62	30
Plus de 55 ans	9	13	Plus de 55 ans	20	9
Répartition par nationalité		%	Répartition par nationalité		%
Suisse	41	60	Suisse	125	60
Membres de l'UE	14	20	Membres de l'UE	48	23
Hors UE	14	20	Hors UE	36	17
Domiciliation		%	Domiciliation		%
Genève	31	45	Genève	99	47
Autres Communes	38	55	Autres communes GE	110	53
Ancienneté au 31.12.2013		%	Durée des contrats 2007 - 2013		%
0 - 6 Mois	17	25	0 - 6 Mois	55	28
7 mois - 1 an	8	12	7 mois - 1 an	5	3
1 an - 2 ans	19	28	1 an - 2 ans	105	54
2 ans - 3 ans	12	17	2 ans - 3 ans	19	10
Plus de 3 ans	13	18	Plus de 3 ans	10	5

4.3 Indicateurs de réinsertion

Tableau 2: Motifs de sortie du dispositif EdS / AdR

Motifs de départ 2007-2013	EDS	ADR
Embauche ailleurs	7	9
Fin de contrat	2	40
Formation	2	2
Interruption	4	51
Licenciement	16	2
Retraite	4	2

*Les contrats AdR sont d'une année renouvelable une fois.

Les interruptions sont généralement dues à l'intervention de l'Hospice Général qui libère l'employé en AdR pour le placer ailleurs ou l'envoyer en formation.

Notons aussi que les 17 personnes ayant été embauchés ont mis en moyenne 11 mois pour retrouver un emploi.

1 collaborateur a mis 10 jours pour retrouver un travail et 2 collaborateurs ont passé 42 mois (3 ans et 6 mois) dans l'association avant de trouver un poste fixe sur le marché ordinaire.

On observe que plusieurs paramètres sont des freins à un retour sur le marché de l'emploi ordinaire:

- un âge avancé (plus de 50 ans),
- l'absence de qualification (CFC),
- une mauvaise maîtrise du français,
- de nombreuses années hors du marché de l'emploi,
- des handicaps physiques ou psychiques
- des problèmes liés aux addictions (médicaments, alcool ou drogues).

Autant de facteurs péjorant le retour à l'emploi que plusieurs employés peuvent cumuler.

Par ailleurs, la tertiarisation du marché a conduit une frange de la population peu qualifiée vers des réelles difficultés à trouver un travail, sans oublier les difficultés du marché du travail depuis 2009 avec la crise qui a un impact atténué mais réel en Suisse et durable à Genève en particulier.

On observe ainsi que les personnes employées à Caddie Service ne sont pas formées dans les domaines où il y a de l'emploi et n'ont pas forcément les aptitudes et les moyens de s'engager dans une formation qualifiante.

Plusieurs questions restent en suspens:

Qui peut financer la perte de gain liée au suivi d'une formation qualifiante des employés (validée par un diplôme) ?

Que faire des personnes non qualifiées ou dont le domaine de travail est saturé ou dont la qualification est désuète ?

Bien que l'association soit contributrice au fond de formation en tant qu'employeur, le fait de ne pas appartenir à une association professionnelle reconnue ne lui ouvre pas l'accès à celui-ci.

Pour le moment, aucune solution n'est prévue par l'Office cantonal de l'emploi ni par l'OFPC pour résoudre ce problème.

On observe que pour un certain nombre d'employés, Caddie Service est une réelle opportunité d'emploi. La question salariale reste cependant problématique ainsi que le discours du tremplin des EdS. On constate en effet que seuls quelques employés ont une véritable chance de retrouver un travail sur le marché primaire (nous estimons à 20% le nombre de collaborateurs qui pourraient retrouver le chemin de l'emploi dans un proche avenir).

4.3.1 Nombre d'engagements

Au cours de l'année 2013, 12 nouveaux postes EdS ont été créés.

4.3.2 Évolution du taux d'absentéisme

Le taux d'absentéisme est suivi de manière générale pour tous les employés EdS travaillant à Caddie Service. En moyenne le taux d'absentéisme s'est élevé en 2013 à 13.2%, contre à 18.6% en 2012. Ce taux s'explique essentiellement par plusieurs absences de longue durée.

ABSENCES AGREGÉES DU PERSONNEL EdS - 2013			Nb de jour de travail: 302 j / Nb d'EdS: 48 / Nb d'heures annualisé: 2416 h / 96'000 h d'activités		
ACCIDENT					
Accident courte durée	Accident longue durée	Total des absences	Nb. de collaborateurs EdS concernés	Durée moyenne des absences (par pers)	Taux d'absentéisme total pour Caddie Service
< 2 semaines (10 j)	> 2 semaines				
En nb de jours	En nb de jours	En nb de jours		En nb de jours	En %
21	169	190	9	21.1	1.58 %
MALADIE					
Maladie courte durée	Maladie longue durée	Total des absences	Nb. de collaborateurs EdS concernés	Durée moyenne des absences (par pers)	Taux d'absentéisme total pour Caddie Service
< 2 semaines (10 j)	> 2 semaines				
En nb de jours	En nb de jours	En nb de jours		En nb de jours	En %
183	1217	1938	30	46.6	11.65%

4.3.3 Nombre d'entretiens individuels

La direction se rend en tout cas au moins une fois par mois sur tous les sites pour voir les équipes et reste disponible pour un entretien avec les collaborateurs.

Durant son travail au quotidien, les employés sont accompagnés par les encadrants.

De nombreux moments informels d'échange sont présents :

Quelques minutes de discussion avec un employé, boire un café avec un autre, écouter méthodiquement les dits et non-dits.

Les encadrants prennent ces éléments comme des indices et des leviers pour une intervention douce et progressive.

Les accompagnants portent une attention toute particulière au groupe qu'au niveau individuel.

Des entretiens formels ont par ailleurs lieu quatre fois par année entre l'encadrant et l'employé.

4.3.4 Nombre de contacts avec le réseau des services et associations active dans la réinsertion

Des contacts réguliers sont pris avec les assistants sociaux de l'Hospice général, en ce qui concerne ses bénéficiaires. Des contacts ont été pris avec différentes associations : VIA, Association Réalise, la Croix-Rouge genevoise, Transit-Meyrin, Entreprise sociale de l'Orangerie, GenèveRoule et Partage.

La direction de Caddie Service participe également aux séances du groupe d'accompagnement des EdS ainsi qu'aux ateliers d'insertion et de formation.

4.3.5 Nombre de contacts effectués avec des employeurs potentiels

Des séances ont eu lieu avec la Coop de la Praille et Manor Genève. Un des buts depuis l'année 2011 est de renforcer nos contacts avec les différentes entreprises, notamment celles qui sont partenaires du projet pour systématiser les échanges d'informations concernant les opportunités d'emploi et les demandeurs prêts à rejoindre le marché ordinaire du travail.

4.4 Autres collaborations

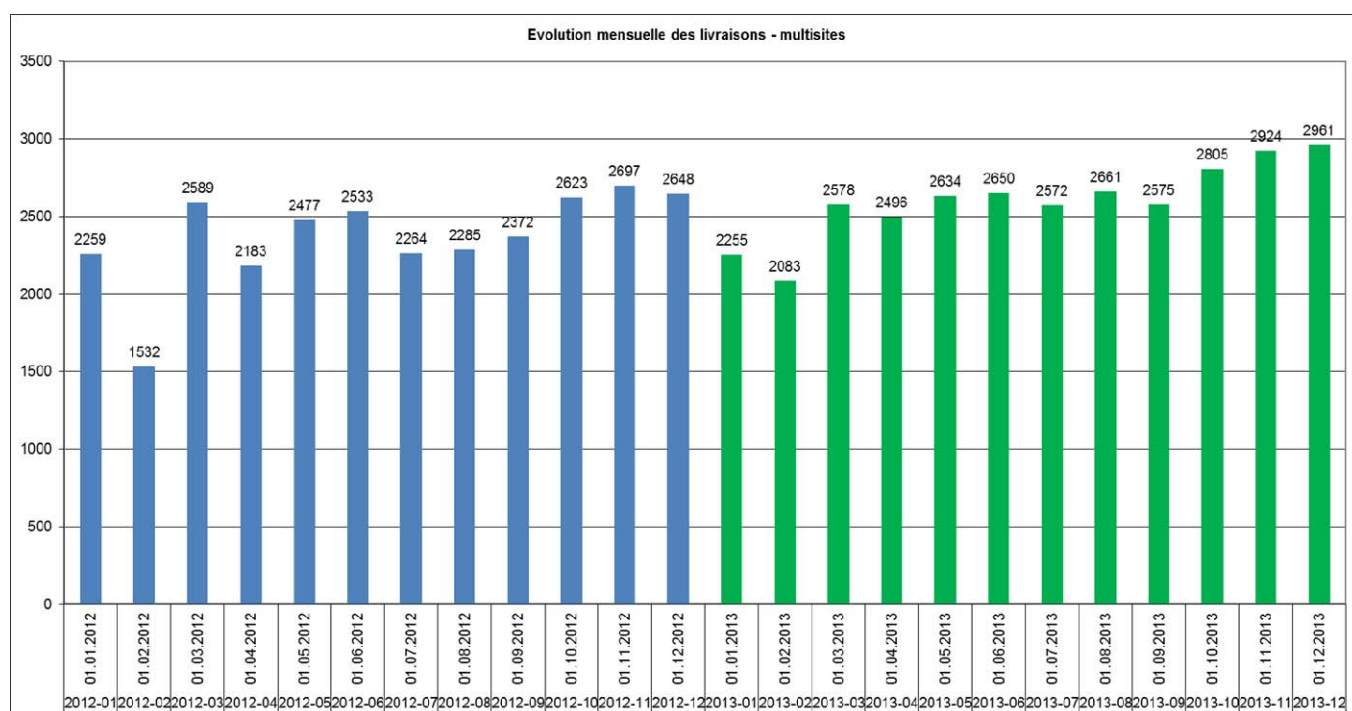
Enfin, notons que l'association a signé une convention avec le Département Fédéral de l'Économie, de la Formation et de la Recherche (DEFR) pour faire du service civil aux personnes assujetties. Chaque année, nous accueillons entre 4 et 5 civilistes pour une durée allant de 3 semaines à 4 mois.

Depuis le 1^{er} janvier 2013, Caddie Service a conclu un partenariat avec le service des peines alternatives du Pouvoir Judiciaire cantonal pour permettre à des personnes condamnées au travail d'intérêt général (TIG) d'effectuer leurs peines chez Caddie Service.

Quatre personnes ont d'ores et déjà effectués leurs peines avec succès.

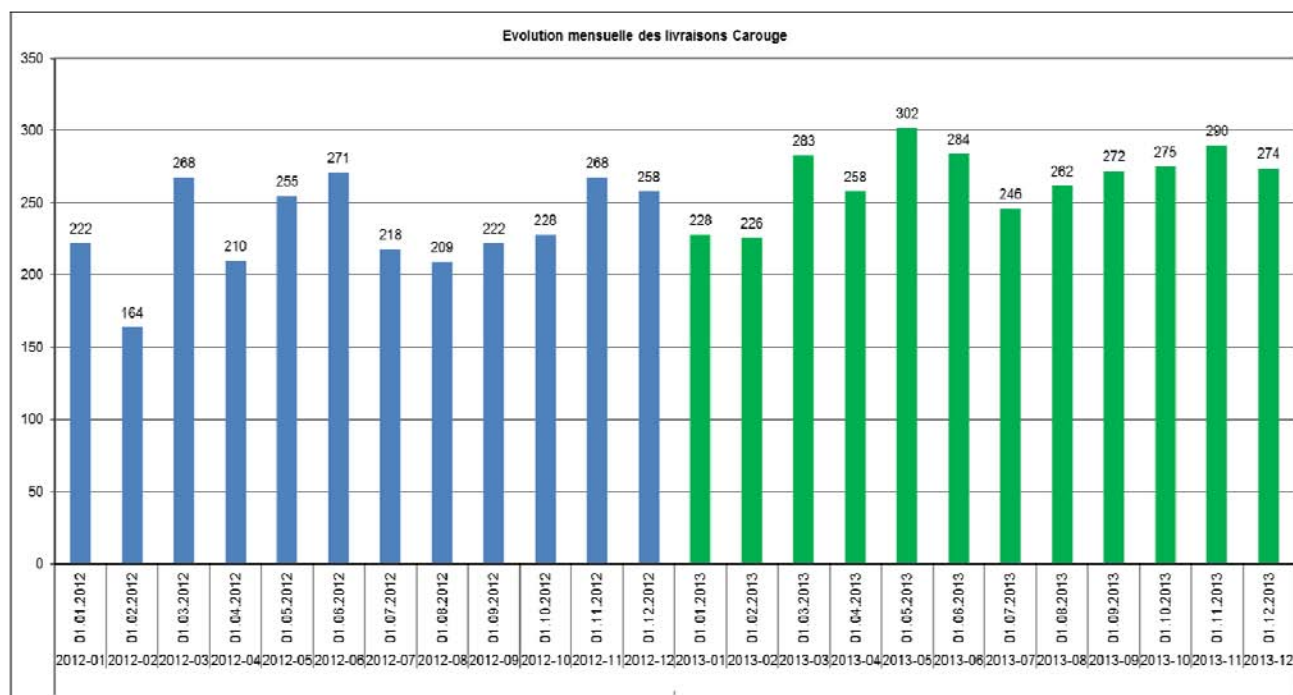
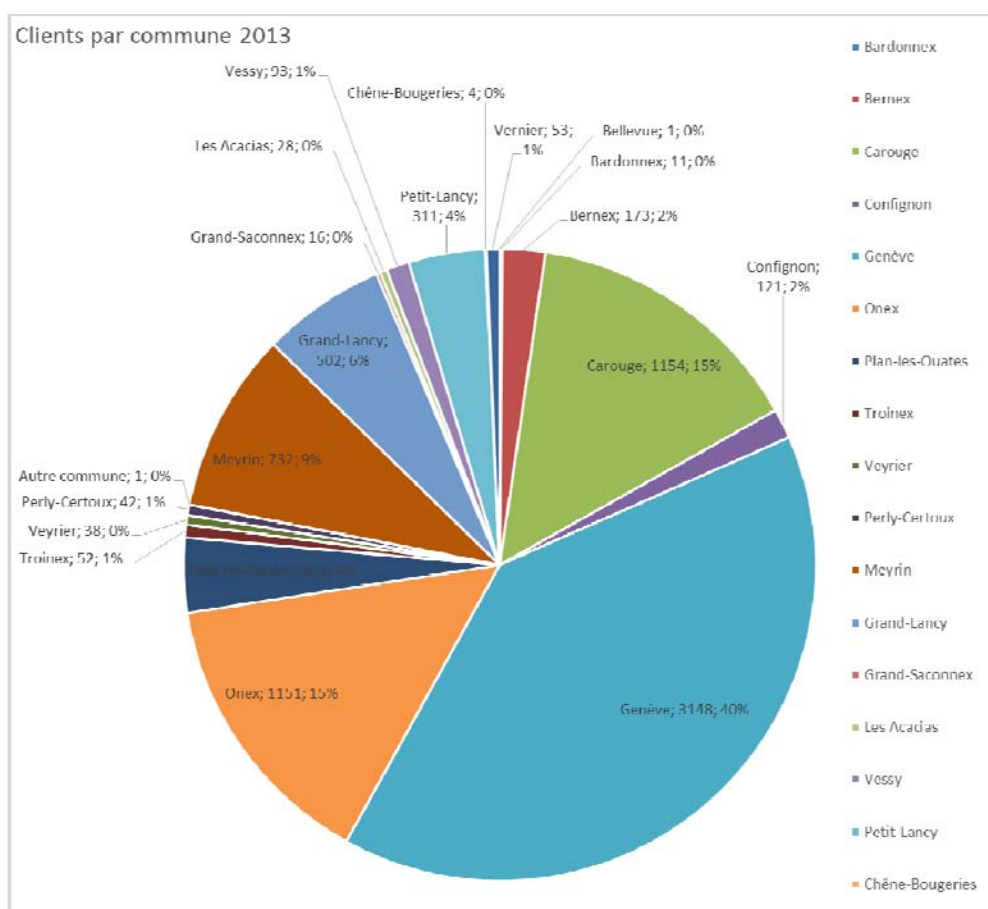
5. Exploitation

5.1 Evolution du nombre de livraisons

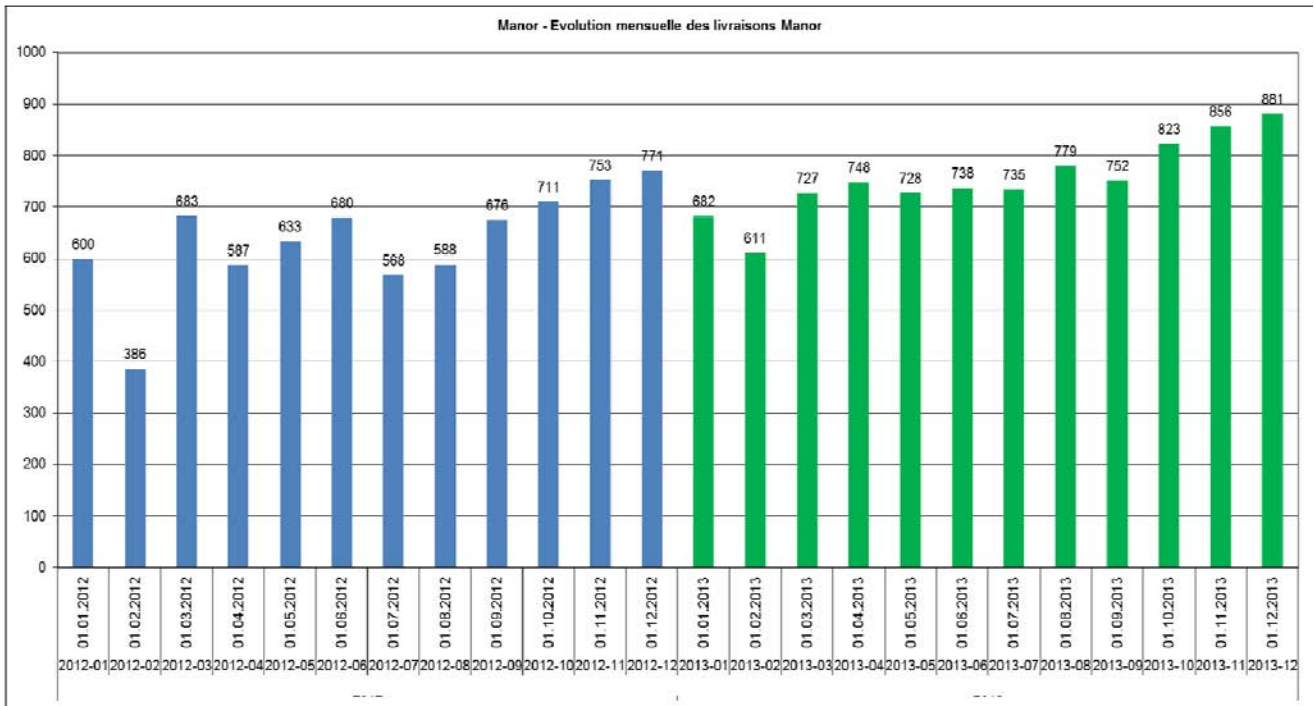


Livraisons réalisées de Janvier à Décembre 2010: 9'155 livraisons	
Livraisons réalisées de Janvier à Décembre 2011: 25'413 livraisons	+277% vs 2010
Livraisons réalisées de Janvier à Décembre 2012: 28'462 livraisons	+12% vs 2011
Livraisons réalisées de Janvier à Décembre 2013 : 31'194 livraisons	+9.6% vs 2012

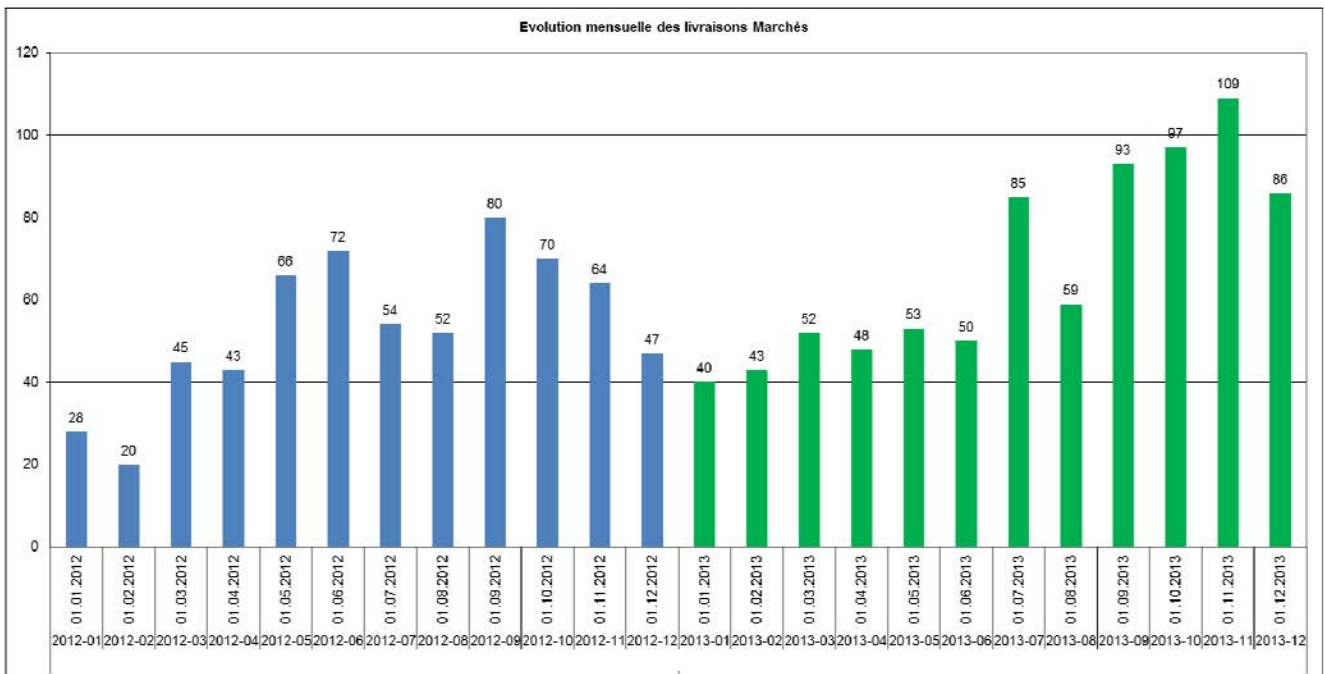
Nombre de clients desservis par Caddie Service dans les différentes communes au 31.12.2013



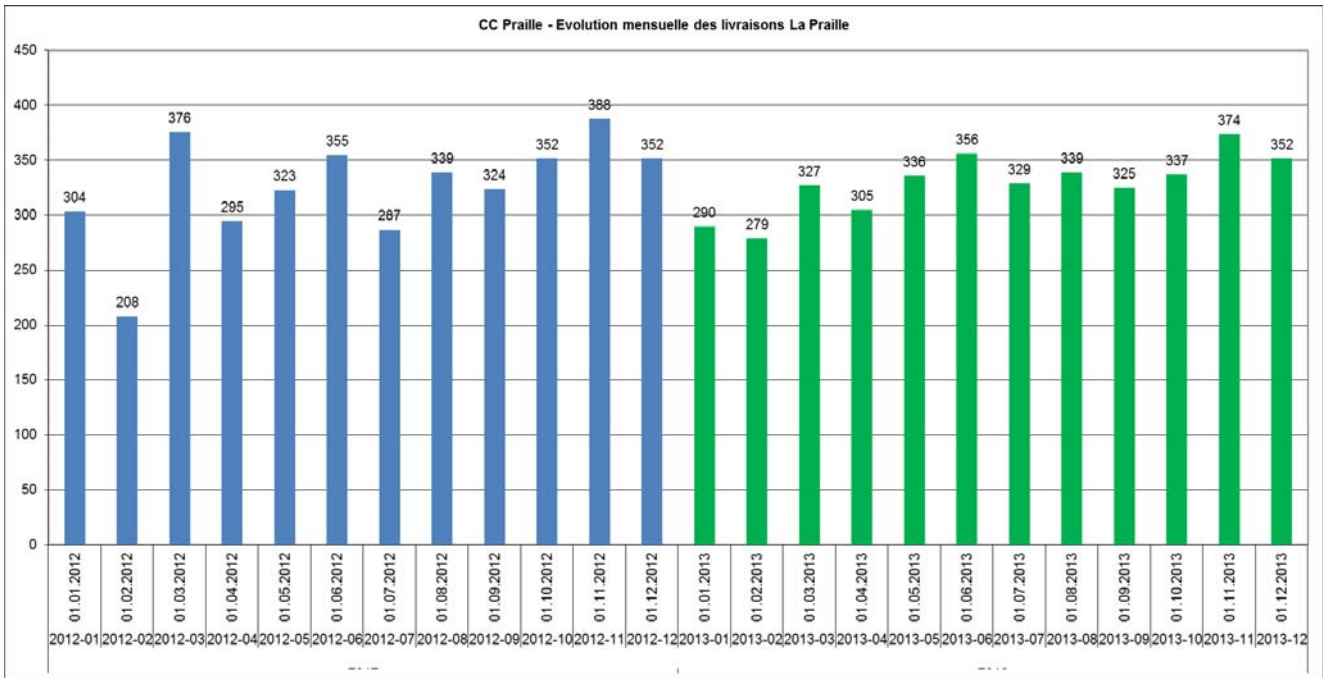
Livraisons Janvier à Décembre 2011 = 2'861
 Livraisons Janvier à Décembre 2012 = 2'793 - 2,4 % vs 2011
 Livraisons Janvier à Décembre 2013 = 3'200 + 14.5% vs 2012



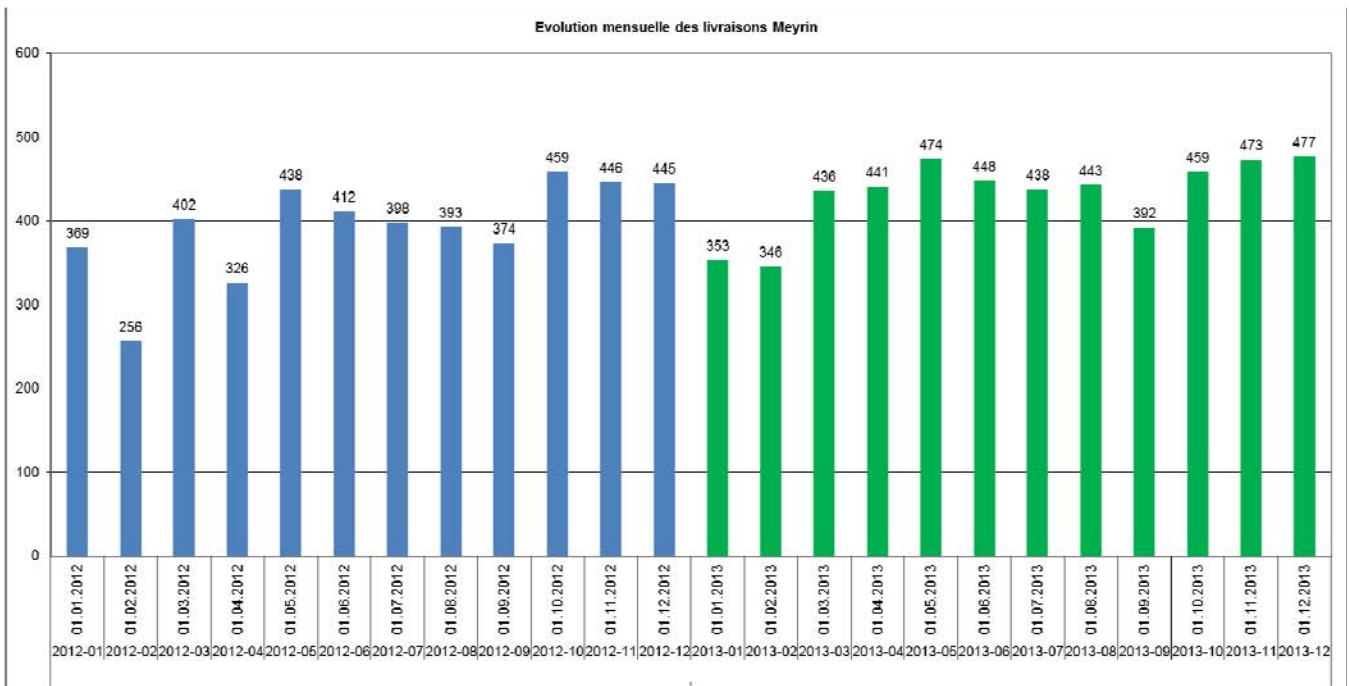
Livraisons Janvier à Décembre 2011 = 5'926
 Livraisons Janvier à Décembre 2012 = 7'636 + 28.9% vs 2011
 Livraisons Janvier à Décembre 2013 = 9'060 + 18.6% vs 2012



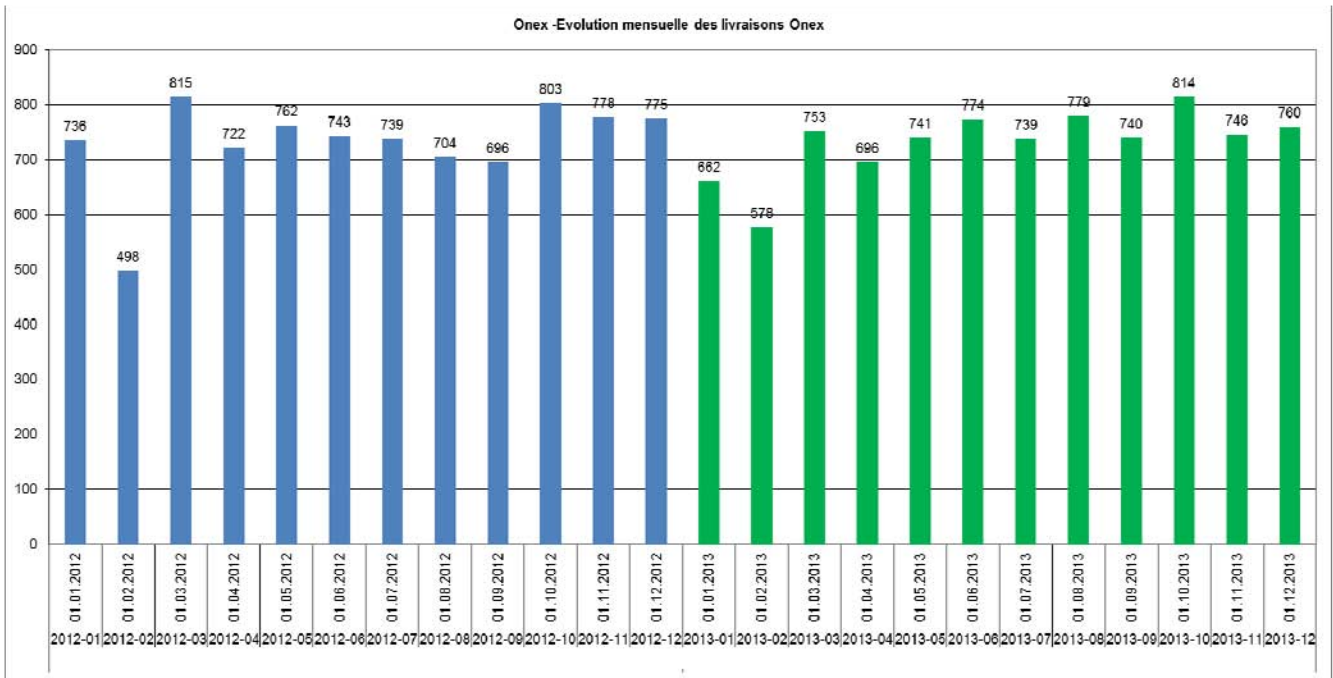
Livraisons janvier à décembre 2012 = 641
 Livraisons janvier à décembre 2103 = 817 +27.5% vs 2012



Livraisons janvier à décembre 2011 = 3671
 Livraisons janvier à décembre 2012 = 3903 +6.3% vs 2011
 Livraisons janvier à décembre 2103 = 3942 +1% vs 2012 mais mensuellement plus régulières



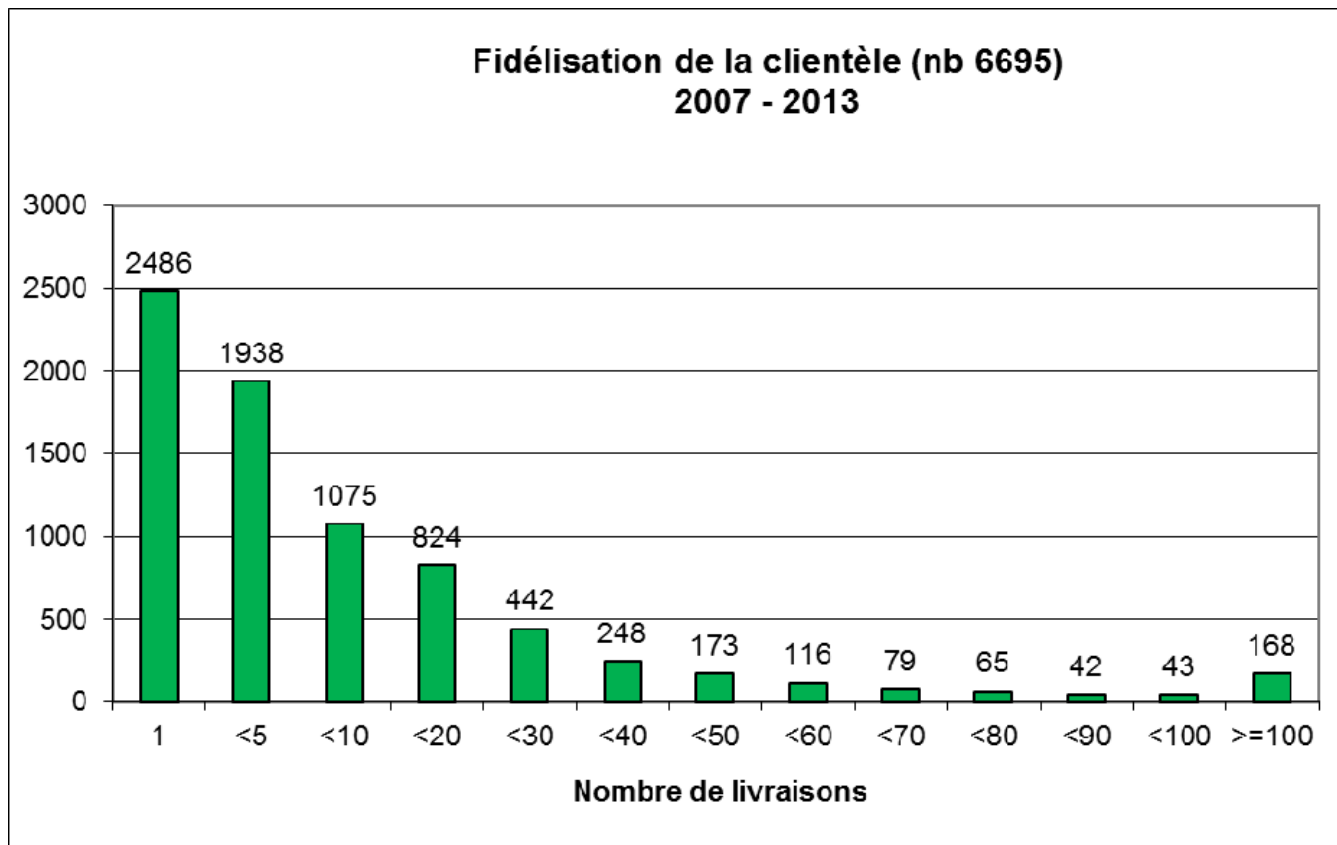
Livraisons janvier à décembre 2011 = 4023
 Livraisons janvier à décembre 2012 = 4718 +17.6/ vs 2011
 Livraisons janvier à décembre 2103 = 5180 +9.8% vs 2012



Livraisons janvier à décembre 2011 = 8555
 Livraisons janvier à décembre 2012 = 8771 +2.5% vs 2011
 Livraisons janvier à décembre 2103 = 8782

5.2 Indicateurs de fréquentation / utilisation du service

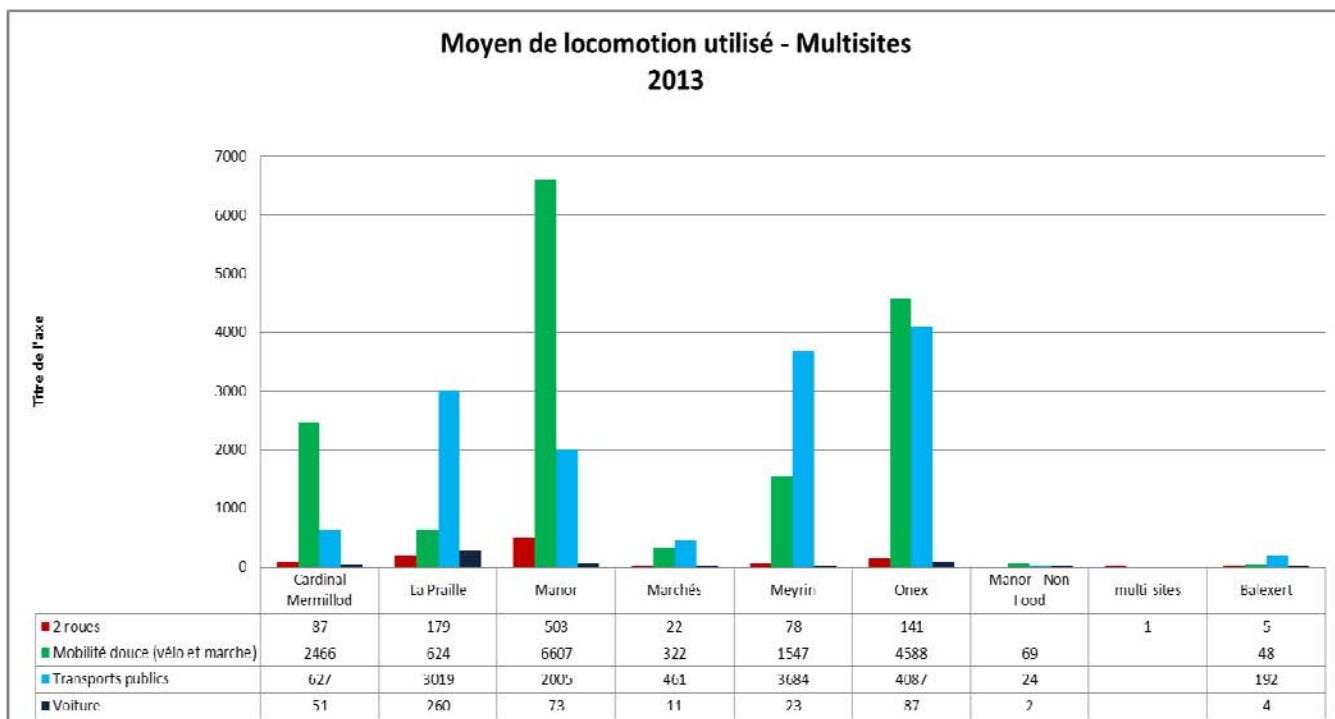
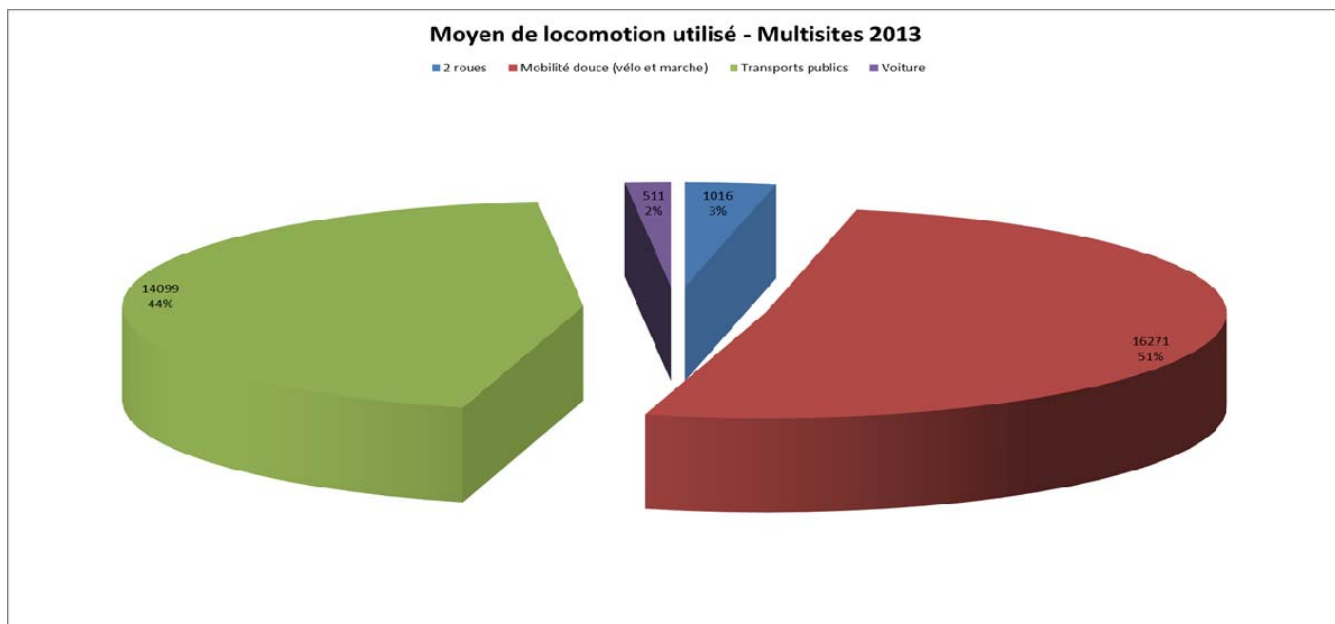
Schéma 3 : clients livrés en nombre de fois

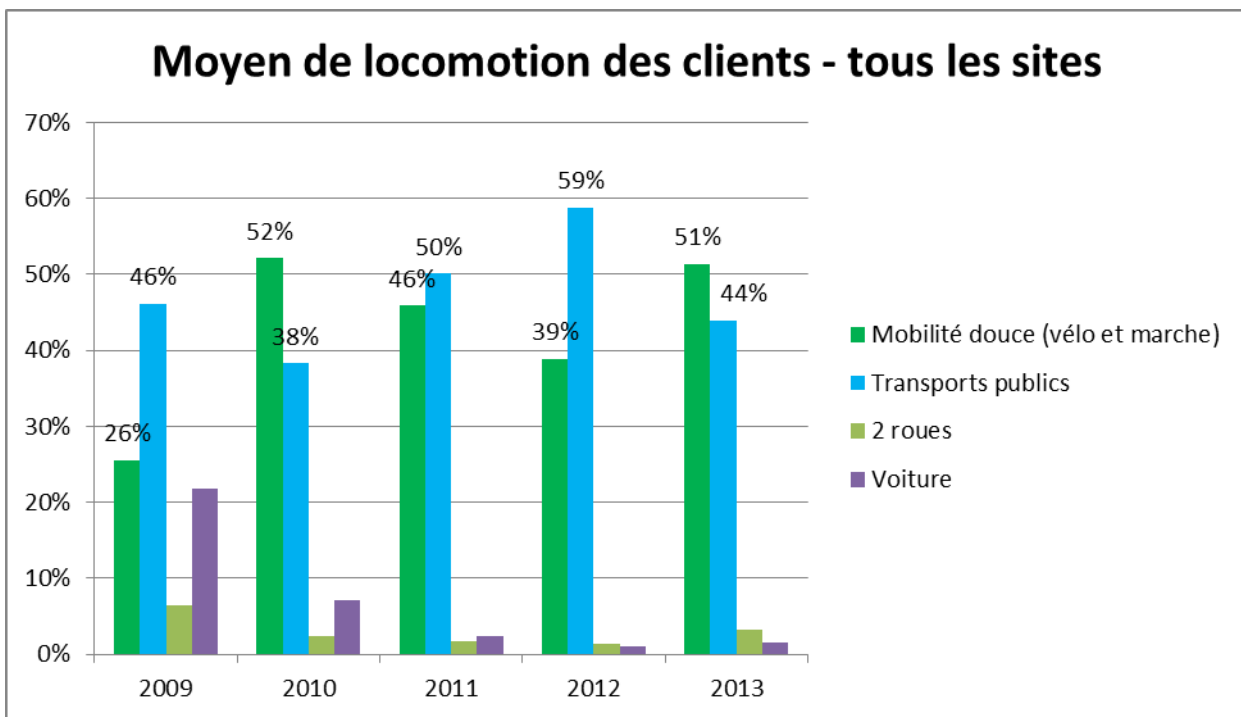


Par rapport au tableau 2007-2012 :

- < 10 livraisons = + 1%
- < 20 livraisons = + 4%
- < 30 livraisons = + 16.8%
- < 40 livraisons = + 17.5%
- < 50 livraisons = + 35%
- < 100 livraisons = +100%
- >= 100 livraisons = +55%

Schéma 4 : moyens de locomotion utilisés par les clients en 2013





6. Communication

Campagne de communication

Jun 2013

Prix cantonal du développement durable

Septembre 2013

Semaine de la mobilité en partenariat avec la Commune de Plan-les-Ouates

Novembre 2013

Inauguration du site de Balaxert

Unireso

Dans le cadre du partenariat Caddie Service – Unireso, un spot promouvant Caddie Service est diffusé en permanence sur les écrans des trams et bus TPG.

Couverture médiatique 2013

Titre	Nom de l'Edition	Date d'apparition
Prestations publiques liées à l'emploi	Vivre à Genève	Juin 2013
L'accès aux centres commerciaux est la hantise du piéton	Tribune de Genève	Juin 2013
Attribution du prix du développement durable	Swisscom info	Juin 2013
Prosperité sociale et solidarité	Energie et durabilité (commune de Confignon)	Octobre 2013
Caddie Service désormais aussi à Balexert	Actu Vernier	Novembre 2013
Caddie Service à Balexert	Lancy TV	Novembre 2013
Tout Vernier livré à vélo	Les nouvelles de Vernier	Décembre 2013

Par ailleurs, suite au gel des emplois de solidarité, 2 articles (Tribune de Genève et Le Courrier) citant Caddie Service sont parus aux mois d'avril et mai 2013.

Enfin, suite à la grève des employés de partage, pas moins de 8 articles (5 dans Le Courrier, 2 dans la Tribune de Genève et 1 dans SIT-Infos) et 1 émission sur Yes-FM évoquent le combat pour la défense des emplois de solidarité mené par plus d'une trentaine d'associations, dont Caddie Service assure le leadership.

7. Finances

Les comptes 2013 sont joints au présent rapport pour approbation.

La convention avec la Ville de Genève, par l'entremise du Fonds Chômage, a été renouvelée cette année 2013 jusqu'à fin 2015.

Par ailleurs, un don a été obtenu de la Loterie Romande pour le renouvellement de la flotte de vélos et de remorque.

8. Conclusion

L'année 2013 a marqué une nouvelle phase de développement pour l'activité de Caddie Service. Conclue par l'inauguration d'un nouveau comptoir à Balexert, le nombre de livraisons n'aura jamais été aussi élevé depuis la création de l'association en 2007.

La fidélisation des clients (plus des deux tiers sont déjà revenus plus d'une fois, dont plus d'une dizaine avec 100 livraisons) et la qualité des prestations (plaintes inexistantes ou anecdotiques en nombre et en gravité) peuvent être mis au bilan des forces du service.

La diversité des partenaires publics et privés et la capacité à les faire tendre vers un objectif commun comptaient aussi parmi les défis initiaux. La cohésion qui a été trouvée jusqu'à présent au sein de l'association et la solidité non démentie des partenariats conclus fait aussi partie des points forts du projet.

Les difficultés rencontrées les années précédentes peuvent être rappelées à nouveau. Elles sont de trois ordres :

Tout d'abord, l'association est tributaire du nombre des interlocuteurs et des différents niveaux de décision au sein des zones commerciales dans lesquelles elle souhaite s'implanter (commerçants, directions de centre ou encore des propriétaires qui sont la plupart du temps distincts), qui représentent autant d'obstacles qui sont à franchir pour le développement de l'activité

En second lieu, il faut réussir à convaincre ces interlocuteurs de la valeur du service nécessitant un engagement financier, et en nature par le biais des surfaces mise à disposition. Ceci est particulièrement difficile dans un secteur soumis à de fortes pressions et à une évolution rapide.

Enfin, aussi bien la gestion quotidienne du service par l'entremise des responsables de site, la prise en charge des commandes de la clientèle via le personnel d'accueil aux comptoirs, le transport, par le biais des collaborateurs chargés des livraisons, ainsi que le secrétariat, bref l'ensemble de l'opérationnalisation est concrètement basée sur l'engagement des personnes en insertion.

La diversité des profils socio-professionnels et les parcours de vie des personnes dans cette situation sont la plupart du temps la raison d'une grande fragilité.

Celle-ci, tout en étant néanmoins maîtrisée notamment grâce au travail de l'équipe de direction et d'accompagnement, n'en reste pas moins une difficulté inhérente aux missions réalisées par Caddie Service.

Les perspectives de développement qui s'annoncent pour 2014, la confirmation du dispositif des emplois de solidarité, la cohésion interne à l'équipe des salariés et l'engagement fidèle des partenaires institutionnels de l'association constituent le socle sur lequel Caddie Service peut entrevoir sereinement son avenir.