



RESOUDRE

BILAN D'ACTIVITES 2021





SOMMAIRE

INTRODUCTION	p 3
RESOUDRE FACE A LA PANDEMIE COVID 19 EN 2020	p 4
I. LE POLE SOCIAL ET FRANCE SERVICES	
LA MEDIATION POSTALE, LE SURENDETTEMENT	p 4
A. LE POLE SOCIAL ET FRANCE SERVICES	p 4
1) Nationalité	p 5
2) CAF	p 6
3) Santé CPAM/CMU/IRSA/MDPH	p 6
4) Juridique	p 7
5) Courriers	p 7
6) Préfecture /ANTS	p 8
7) DGFIP	p 8
8) Emploi	p 8
9) Logement	p 9
10) Retraite	p 9
11) Scolarité enfants	p 9
12) Autres	p 9
B. LA MEDIATION POSTALE	p 10
C. LE SURENDETTEMENT	p 10
II. LE POLE NUMERIQUE ET L'ESPACE PUBLIC NUMERIQUE	p 11
Programme « informatique pour tous » dans le cadre de la « Réussite éducative »	p 12
Ateliers « Digital Séniors »	p 12
Conseiller Numérique	p 13
III. LE POLE FORMATIONS, LE « FLE » ET « BOOST EMPLOI »	p 14
D. LES SESSIONS FLE	p 14
E. LES ATELIERS « BOOST EMPLOI »	p 16
CONCLUSION	p 17
ANNEXES	p 18

INTRODUCTION

Depuis sa création en novembre 1995 Résoudre, implantée sur le quartier de la Rabière de Joué-lès-Tours, a poursuivi ses activités dans le cadre du Pôle Social / FRANCE SERVICES (Label janvier 2020), du Pôle Numérique / E.P.N (Espace Public Numérique label WebOCentre mars 2012) et Pôle Formations avec les sessions Français Langue Etrangère – FLE – et les ateliers « Boost Emploi ».



En 2021, ce sont 1048 usagers (+ 31 % par rapport à 2020 ; soit + 64 % en 2 ans 2019/2021) qui ont utilisé les services de Résoudre dont 57 % de femmes soit -1 % en proportion F/H, mais + 28,5 % de femmes par rapport à 2020, + 34,4 % d'hommes par rapport à 2020. Ces données sont à interpréter avec vigilance car l'année 2020 fut une année particulière avec le début de la pandémie Covid 19 et une période de quasi inactivité de Résoudre pendant le 1^{er} confinement (fermeture au 16/3/2020, réouverture au 11/5/2020 sans aucune autre fermeture même pendant le 2^{ème} confinement (29/10/2020 au 28/11/2020).

Ces données ainsi que celles qui seront présentées lors de ce bilan divergent de celles présentées lors du Comité de Pilotage FRANCE SERVICES (FS) du 26/1/2022, aussi bien en termes de nombre d'usagers, qu'en proportion Femmes/Hommes, selon la tranche d'âge et surtout les 9 partenaires signataires de la Convention FRANCE Services car ces données issues de la Base de Données (BDD) Access de Résoudre ont été actualisées d'une part grâce à un « assainissement » au 1^{er} trimestre 2022 de cette BDD (doublons de saisie), d'autre part suite à une différence de saisie (un RDV peut générer 4 saisies sur la plateforme FS car 4 thématiques différentes abordées alors que sur la BDD seules 2 thématiques saisies selon les items disponibles), enfin certains des items sont différents entre la BDD et la plateforme FS engendrant des différences de proportionnalité entre les 9 partenaires FS et les items/thématiques de la BDD. Ces écarts devraient être amoindris en 2022 avec une refonte de la BDD de Résoudre

Ainsi selon l'âge nous avons 56,2 % de 26/49 ans (589), 25,4 % de 50/64 ans (266) et 12,7 % de plus de 65 ans (133). A noter qu'en 2020, nous avons une proportion des + de 50 ans de 61 %, alors qu'en 2021 seulement 38 % soit une baisse de 18,4 % en une année. A contrario la « population » des 26/49 ans a été multiplié par 2,2 (de 262 à 589) entre 2020 et 2021, témoignant du retour des actifs (salariés/chercheurs d'emploi 65,6 % des « usagers »).

Résoudre c'est 1 057 passages à l'EPN/FS, 3 059 passages à France Services, 4 053 passages en médiation postale et 2 961 en FLE, , soit au total de 11 130 passages pour 5 857 h. Soit une moyenne de 66 mn passées en EPN et 30 mn au Social

Vous trouverez un court historique de Résoudre en annexe I

Voir aussi le bilan d'activités 2021 qui a été présenté en AG Résoudre du 10/6/2022 (annexe II).

Ce bilan 2021 des actions de Résoudre s'articulera autour des 3 Pôles indiqués en début d'introduction.

Avant de poursuivre, un point sur le COVID 19 en 2021.

RESOUDRE ET LA PANDEMIE COVID 19 EN 2021

L'année 2021 a été marquée toujours et encore par la pandémie COVID 19 avec les variants, les 3ème (hiver 20/21 – printemps 21) à 5ème vague (12/2021), les mesures de protection (port du masque dans certains lieux, les transports collectifs), la mise en place du passe-sanitaire....

Pandémie qui a fortement impacté la vie quotidienne des usagers n'osant plus venir à Résoudre pour leurs démarches administratives ou restant chez eux par peur de contamination, et donc ayant de fortes incidences pour résorber certaines de leurs difficultés, sans cesse repoussées au gré des mesures gouvernementales.

Qu'ainsi la vie associative avec accès limités aux lieux recevant du public ou encore avec l'impossibilité de bénéficier de salles municipales pour des événements internes (DLA Dispositif Local d'Accompagnement à des analyses/solutions préconisées Gouvernance associative/équipe salarié.e.s, ateliers « Boost Emploi », ateliers théâtre FLE) ou externes pour Résoudre (ateliers bureautique « Réussite Educative ...), nécessitant de trouver des solutions partenariales alternatives (prêts de salle par l'APSER, Touraine Insertion).

Résoudre a souhaité, par précaution, mettre en place en octobre 2021 le contrôle du passe-sanitaire pour protéger les salarié.e.s et les usagers, car seules certaines activités furent concernées par le passe-sanitaire et aucunement les France Services (comme les services publics en général).

Cependant Résoudre a très vite « rétro-pédalé » pour permettre un accompagnement des publics fragilisés par 2 ans de pandémie, de mesures sanitaires et de restriction, tout en essayant de maintenir un « climat sanitaire » satisfaisant aussi bien pour les usagers (distanciation, salle d'attente extérieure sous barnum au printemps/été/début d'automne 2021, capacité limité à 6 ordinateurs au lieu de 8 à l'E.P.N., idem pour les sessions FLE avec périodes en visioconférence au plus fort de la pandémie) que les salarié.e.s (masques, écrans de protection en plexiglas, distanciation, gel hydroalcoolique, autotest, ...).

Hormis quelques situations exceptionnelles (« cas contacts »), il y a eu peu d'impact sanitaire de la pandémie entraînant une longue fermeture de Résoudre. Par contre des réunions internes annulées ou reportées suite à des membres du Conseil d'Administration « cas contacts » ou faute de salle disponibles pour maintenir ces rencontres.

I. LE POLE SOCIAL ET FRANCE SERVICES, LA MEDIATION POSTALE ET LE SURENDETTEMENT

A) LE POLE SOCIAL ET FRANCE SERVICES

Il s'agit d'un accompagnement global tous publics avec des spécificités telles les interventions au sein de l'agence postale de Joué-Lès-Tours et les permanences de surendettement.

L'association Résoudre via les démarches et les courriers rédigés est une interface indispensable avec les organismes sociaux ou les administrations. Et surtout depuis sa labélisation comme gestionnaire France Services (Convention Préfecture d'Indre-et-Loire, Ville de Joué-lès-Tours, Résoudre) en janvier 2020

avec 9 partenaires¹ en Indre-et-Loire (la Préfecture, la CPAM, la CAF, la CARSAT, la MSA, la DDFP, Pôle Emploi, La Poste et le CDAD)

C'est un atout pour les usagers à la fois pour une prise en compte de leur demande (analyse, reformulation) souvent multiple (une question entraînant une autre sur un autre point particulier) et pour une amélioration de leurs conditions de vie (situation financière avec recours aux droits et à certaines aides).

Accueillis tous les jours (sauf le mercredi matin) de 9 h à 12 h et de 13 h à 17 h, via un Espace accueil (bureau d'accueil, salle d'attente (sauf pendant la pandémie Covid 19 avec un barnum en extérieur), les usagers sont accompagnés, selon la complexité de la demande (et la discrétion minimale souhaitée), soit directement à l'Espace Accueil, soit reçus dans l'un des 3 bureaux du « Pôle Social » de France Services, soit encore orientés vers l'Espace Public Numérique (EPN) si la démarche en dépendait. Les usagers peuvent être aussi orientés vers une structure partenaire (CRIA, Mission Locale, Pôle Emploi, ...).

L'accueil social est assuré par trois salariées agents d'accueil (2,33 ETP) et deux jeunes en mission de Service Civique (1,37 ETP).

Pour les démarches dématérialisées au sein de l'EPN, un animateur multimédia (1 ETP dont un pourcentage important du temps de travail pour l'accompagnement au numérique), un Conseiller Numérique embauché au 1/9/2021 à plein temps (mais en réalité disponible à 1/4 temps, compte tenu d'une formation externe CN obligatoire) et un jeune en mission de Service Civique (0,68 ETP).

2021 c'est une **augmentation** des demandes de **26,6 %** (3059 contre 2417) par rapport à 2020. Et + **64,3 %** par rapport à 2019 : effets de la labélisation et communication France Services avec renvoi/envoi des usagers vers Résoudre par les partenaires de la convention, effets post-confinements des services publics fermés (Préfecture, CPAM, CARSAT, Pôle Emploi, CAF...) ou accueil en flux d'arrivée au guichet d'accueil, vers les bureaux ou l'EPN (et non plus sur RDV sauf pour les dossiers de demandes de nationalité, regroupement familial).

Voir aussi « Quelques documents importants du Pôle Social » (annexe III).

Les principaux constats relevés par les salariées de France Services en 2021 sont les suivants :

De nombreux dossiers « papier » toujours à gérer mais surtout de plus en plus de dématérialisation des demandes, ce qui accroît le « fossé numérique ».

Notamment avec les usagers âgés de plus de 50 ans : **38,1 %** des usagers en 2021 contre 24 % en 2019, même si **61 %** en 2020 (un peu « contraints » pour leurs démarches... après des périodes d'incertitudes). Ce même constat se retrouve aussi au niveau des usagers maîtrisant insuffisamment la langue française, ainsi que pour des usagers qui oublient fréquemment leurs codes d'identification. Ce dernier point concerne le site ANTS (permis de conduire, carte grise...) nécessitant des identifiants France Connect pour un accès exhaustif aux fonctionnalités du site.

1. Nationalité (28,5 % - 873 demandes - + 47 %²) :

On constate de plus en plus de demandes de nationalité avec un durcissement du traitement des dossiers (explication de la procédure et constitution des dossiers). La prise en compte des dossiers par la préfecture de plus en plus longue (2 ans pour avoir un RDV relatif à l'entretien de demande de

¹ CPAM, CAF, DDFP, MSA et CDAD : Caisse Primaire d'Assurance Maladie, Caisse d'Allocations Familiales (suivant ce qui a été validé entre la CAF, Résoudre et Le Centre Social de la Rabière disposant d'un point CAF), Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail, Mutualité Sociale Agricole, Direction Départementale des Finances Publiques (les impôts) et Conseil Départemental de l'Accès au Droit)

² Les données indiquées : la 1^{ère} en % indique la part de la thématique sur l'ensemble des demandes, la 2^{ème} le nombre de demandes et la 3^{ème} l'évolution du nombre de demandes par rapport à l'année précédente.

nationalité). D'où la nécessité de les aider à préparer cet entretien par des ateliers individuels d'1 h renouvelable selon besoin.

Ce qui est aussi expliqué lors des ateliers Valeurs de la république au niveau des démarches pour la demande de nationalité, ces ateliers étant animés au sein des groupes de FLE (2 séances de 2 h par groupes)

Nous avons vu émerger des demandes de nationalité pour les enfants nés en France de parents étrangers donc nécessitant des explications pour la procédure et les documents requis pour les démarches.

Préfecture : Il n'est plus possible de prendre des RDV à la Préfecture (fermeture des locaux dès le 1^{er} confinement) pour les titres de séjour et les DCEM (Document de Circulation pour Mineurs Etrangers).

Il faut alors télécharger un dossier et l'envoyer complet (version papier) à la préfecture. Il a fallu donc se familiariser avec ce nouveau dossier pour accompagner au mieux les usagers. Le délai de traitement de ces demandes a été fortement allongé compte tenu du nombre de dossiers « papier » reçus par la Préfecture. Les usagers peu informés de l'état d'avancement de leur dossier s'adressent à Résoudre, leur titre de séjour arrivant à expiration, la Préfecture est ainsi très sollicitée par les salarié.e.s de Résoudre pour obtenir un récépissé durant le traitement de demande (initiale ou de renouvellement) de leur titre de séjour. Et ce pour éviter une interruption au niveau de leur situation personnelle, leurs droits et leur situation professionnelle (autorisation de travailler).

Nous rencontrons régulièrement des personnes qui ne sont pas régularisées en France et les aidons ou les orientons vers des structures pouvant les accompagner dans leurs démarches de régularisation ou pour subvenir à leurs besoins premiers (alimentaires, vestimentaires avec les Secours Populaire et Catholique,...).

OFII/OFPRA : Constitution des demandes de regroupement familial et recours après la décision de refus. Informations sur les inquiétudes du temps de d'études de leur dossier ou la programmation de RDV.

Constats de nouvelles demandes d'usagers pour faire reconnaître les enfants nés en France de personnes réfugiées afin obtenir le statut de réfugié à leur tour et avoir un DCEM (ce qui est impossible sans passeport).

Résoudre accompagne les usagers pour la constitution des dossiers après le RDV à l'OFPRA et l'enregistrement de leur demande.

2. CAF (10,8 % - 330 demandes - + 4 %) :

Il s'agit essentiellement d'impressions d'attestations de paiements (pour Filbleu par ex) et accompagnements aux déclarations trimestrielles, ainsi que des explications sur des dettes « CAF », leurs droits (Paje, VaCAF,..)

3. Santé CPAM/CMU/IRSA/MDPH (9,9 % - 302 demandes - + 23 %) :

Résoudre a constaté une forte augmentation des démarches médicales en ligne dont le dossier CSS. Également pour la dématérialisation des RDV médicaux et des résultats d'analyses.

Résoudre a permis l'ouverture d'un grand nombre de comptes Ameli accompagnés d'explications pour leur utilisation (plus pratique pour les démarches, plus besoin de se déplacer, plus de courriers papier).

Résoudre a accompagné de nombreux usagers à la constitution de dossiers d'hospitalisation souvent longs à préparer. Ainsi que pour des démarches auprès des mutuelles pour des remboursements ou contestation.

On note ainsi qu'il y a bien une problématique quant aux démarches dématérialisées qui engendre un fossé numérique encore plus important pour les personnes confrontées plutôt à des démarches « papier ». Problématique aussi quand l'utilisateur oublie ses codes ou les a perdus (démarches supplémentaires avec attribution d'un nouveau code, voire identifiant).

A noter aussi beaucoup de démarches en ligne pour le Passe sanitaire, les RDV de vaccination ou les résultats de tests PCR

MDPH : Beaucoup de nouveaux dossiers et des renouvellements avec un dossier papier (de demande de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé – RQTH) qui a changé de format. De plus en plus de personnes se présentent à Résoudre, car insatisfaites de la décision de la MDPH (Maison Départementale de Personnes Handicapées) pour leur dossier, elles souhaitent être aidées pour un recours administratif.

La question de ces dossiers « RQTH » à préparer avant envoi à la MDPH fut présentée lors du COPIL FS 2020/2021 de 1/2022, et fut suivie d'une rencontre, le 5/4/2022, entre la mairie de Joué-lès-Tours, la Maison des Solidarités (MDS - Conseil Départemental 37) afin que systématiquement ces demandes sont orientées vers la MDS habilitée à les gérer.

Les CMI (Carte Mobilité Inclusion) doivent être demandées sur internet avec téléchargement de la photo d'identité selon un format spécifique, d'où une sollicitation accrue des salariés de l'EPN pour ce format photo. Cette démarche informatisée génère aussi un gain de temps puisque la CMI est adressée sous 3 semaines au domicile des usagers.

4. Juridique (8,2 % - 252 demandes - + 5 %) :

Les salarié.e.s de Résoudre ont accompagné les usagers pour la constitution de demandes d'aides juridictionnelles, pour leur expliquer des résultats de jugements, pour des déclarations de vol ou de « piratage » de compte-bancaire sur le site Perceval, des dépôts de pré-plainte en ligne, la rédaction de courriers destinés à leur avocat afin d'obtenir des explications de situations ou un recours à des décisions.

Nous avons constaté une augmentation importante de demandes de renseignements sur les droits (sur tout type de sujet).

Les salarié.e.s soulignent avoir de très bonnes relations avec Mme Perrot juriste du CDAD (Centre Département d'Accès aux Droits), partenaire FS.

5. Courriers (7,3 % - 222 demandes - + 13 %) :

De nombreuses démarches FS concernent les courriers auprès d'opérateurs téléphoniques/internet, des prises de RDV en ligne pour le code de la route, des achats de titres de transports, des demandes d'actes d'état civil via le site « service-public.fr » avec de plus en plus de démarches comme les actes de naissance, des explications de courriers reçus par les usagers, des demandes de visa pour la France, des inscriptions ou prise de RDV auprès du CRIA37 afin de participer aux sessions de formation FLE de Résoudre ou via un autre organisme de formation, des créations d'adresse mails (nécessaires désormais pour toute démarche en ligne, avec création de compte et pour recevoir les résultats des démarches).

6. Préfecture /ANTS (6,6 % - 201 demandes - + 105 %) :

Beaucoup de démarches sur le site ANTS (renouvellement de permis de conduire, vente ou achat de véhicule) sont réalisées ou accompagnées en ligne donc obligatoirement avec la création d'une adresse mail et d'un compte avec de préférence des identifiants France Connect (sinon les démarches restent limitées). A noter que les usagers reçoivent une liste des FS du département quand ils se déplacent à la Préfecture pour ces démarches, ce qui explique aussi une augmentation notable des passages à Résoudre FS.

Des usagers oublient de modifier la carte grise de l'achat d'un véhicule, et lors d'infractions c'est le vendeur qui reçoit les amendes. Ce qui est compliqué à gérer pour eux car ils ne possèdent plus les documents pour régulariser leur situation...

7. DGFIP (5,9 % - 179 demandes - + 24 %) :

Les salarié.e.s font preuve de beaucoup de pédagogie quant à l'utilité de déclarer ses revenus (... pour les impôts) notamment avec les démarches générales auprès des autres administrations et sur leur déclaration à effectuer de manière dématérialisée. Ce qui nécessite de nombreuses ouvertures de compte DGFIP avec explication de l'utilisation. Ainsi que de nombreuses explications au sujet du crédit d'impôt et ce qu'il faut déclarer

Fort heureusement une grande partie des déclarations de revenus sont maintenant préremplies et il n'y a plus besoin de renvoyer son avis déclaratif, juste à vérifier les informations notées. Même si selon certaines situations particulières, les usagers ont quand même à signer la déclaration de revenus et l'envoyer au centre des impôts dont ils dépendent.

Nous avons enregistré beaucoup de demandes d'effacement des impôts locaux ou échelonnement car les personnes ne sont et ne veulent pas être mensualisés car problèmes de gestion de budget.

Pour les amendes, les personnes, n'ayant pas le réflexe de changer leur carte grise après l'achat de leur véhicule, ne reçoivent pas leurs premiers avis de contravention. Et ils viennent à Résoudre avec des amendes majorées ou des saisies sur compte et demandent l'effacement de la majoration ou l'échelonnement de leurs dettes. De même, on constate aussi de plus en plus de personnes venir avec des avis de contravention pour des véhicules qu'ils ont vendus antérieurement. Ces demandes entraînant une augmentation des contestations sur le site ANTAI.

A noter qu'il y a une formation DGFIP en 2021 pour les salariées FS.

8. Emploi (7,8 % - 240 demandes - - 5,5 %) :

Pôle Emploi (5,5 % - 169 - - 13 %) : Quand bien même Résoudre propose des ateliers « Actualisation mensuelle Pôle Emploi, les usagers souhaitent être accompagnés pour les aider (ou « faire à leur place ») leur actualisation mensuelle. Résoudre accompagne aussi les chercheurs d'emplois à leur réinscription en ligne sur le site de Pôle Emploi. Constats aussi relevés à Résoudre FS d'augmentations de courriers de demande de remise de dettes (trop perçu de Pôle Emploi) ou de constitutions de dossiers pour diverses allocations. Courriers divers. Explications et déclarations sur le chômage partiel spécifique lors de confinements (et ce dès le 1^{er} confinement en 2020) à la fois concernant leur bulletin de salaire ou pour déclarer ce chômage partiel sur leur espace personnel Pôle Emploi (actualisation mensuelle).

Emploi (2.3 % - 71 - + 20 %) : Inscription en ligne pour l'intérim, explications de documents comme un contrat de travail ou une fiche de paye. Courrier aux employeurs (ex : démissions, congé parental) et réorientation vers les syndicats si la demande est plus complexe

Création de compte et déclaration mensuelle sur les sites Pajemploi (assistantes maternelles) et Cesu (chèque emploi service universel)

9. Logement (5,4 % - 164 demandes - + 33 %) :

Aides des salarié.e.s pour des demandes de logement en ligne et sur papier (demande logement 37, action logement) et de constitution de dossiers FSL (accès logement ou dettes locatives).

Il y a eu également une augmentation d'ouvertures et de fermetures de compteurs (déménagement) ou changement de fournisseur (changement, augmentation de prix ou dettes).

On a constaté une augmentation du montant des factures et donc une augmentation des problématiques de paiement.

10. Retraite (4,5 % - 138 demandes - + 45 %) :

Les salarié.e.s ont accompagné des usagers pour les créations de comptes afin de recevoir les avis de paiements (document demandé pour la CPAM par exemple), les constitutions de dossiers de demande de retraite de base ou de réversion (par papier ou en ligne) ou l'ASPA en amont des RDV à la CARSAT.

A noter que de nombreuses personnes préparent leurs dossiers de demande en retard, ce qui engendre une interruption de paiement donc nécessitant des contacts et une réorientation avec/vers une Assistante Sociale pour les aider financièrement en attendant le premier paiement.

11. Scolarité enfants (3,3 % - 102 demandes - + 76 %) :

Résoudre a accompagné de nombreux usagers pour des dossiers d'inscription en écoles primaires et maternelles à transmettre à la mairie, ainsi que des inscriptions en collèges. .

De même les salarié.e.s ont eu à gérer des problématiques de dossiers de bourses à demander obligatoirement en ligne, ce qui a généré des difficultés du fait de problèmes de connexion (perte de codes, ou création de comptes) ou compte tenu de l'oubli (ou perte) de leurs déclarations d'impôts de l'année de référence, au moment de la saisie en ligne (avec arrêt ou report de la démarche, et délai d'attente avant de reprendre la démarche).

A noter que depuis un an les écoles utilisent le site ENT pour communiquer avec les parents afin qu'ils puissent suivre la scolarité de leurs enfants, ce qui nécessite désormais un « apprentissage » des parents par l'entremise des salarié.e.s de Résoudre.

12. Autres :

Cheque énergie : Accompagnements des usagers pour l'affectation des chèques énergie en ligne selon les factures d'énergie, ainsi que pour la vérification (ou la demande) de l'éligibilité pour des personnes qui n'ont pas reçu leur chèque ou l'ont perdu.

Nous avons expliqué aux usagers l'intérêt de la pré-affectation du chèque énergie pour les années suivantes ce qui évitera d'effectuer ces démarches tous les ans.

B. LA MEDIATION POSTALE

Nous effectuons des **permanences de médiation dans le bureau de la Poste** de Joué-lès-Tours, deux fois par semaine (lundi / vendredi) et une journée entière lors du versement des prestations « sociales » en début de mois. Cette action vise à aider les usagers à remplir les imprimés, à les orienter vers les bons services ou les structures extérieures, et à les accompagner à l'utilisation des « outils » de la Poste (remise de chèque, machines à affranchir avec pesée du courrier).

108 permanences effectuées en 2021 (+ 25,6 % par rapport à 2020) pour **4 053 passages** (+ **44 %** contre 2813 de 2020), soit le niveau similaire à 2019 (3 851 passages).

En moyenne pour 2021 38 passages par permanence, à comparer avec une moyenne de 32 passages en 2020, soit une **augmentation de la fréquentation de 19 %**, ce qui indique une reprise de l'activité post-confinement et permet de revenir aux données de 2019 avec toutefois une légère augmentation (+ 5 % 2021/2019)

C. LE SURENDETTEMENT

Résoudre propose un accompagnement pour limiter totalement ou partiellement la **situation de surendettement** avec des permanences hebdomadaires (lundi après-midi) sur rendez-vous. Cette action est réalisée dans un bureau confidentiel... sous forme d'entretien avec un conseil financier pour la gestion de leur budget personnel, la réorientation éventuelle vers d'autres structures sociales ou associatives. Selon la situation financière de l'utilisateur, la préparation d'un dossier de surendettement (partenariat avec la commission de surendettement Banque de France) est effectuée.

Un suivi des personnes est assuré pendant tout le montage et la mise en œuvre de la procédure de surendettement. En 2021, seulement 4 dossiers de surendettement ont été instruits ; nombre à comparer avec celui des 45 de 2020.

Avec plusieurs explications :

- Même si la salariée témoignait de nombreuses capacités à gérer ces demandes il a paru primordial de préconiser un développement de ses compétences (voire celles aussi d'une autre salariée) via un apport formatif de la Banque de France. Or cette formation externe a été sans cesse reportée lors des phases de la pandémie... D'où le peu de dossiers traités en 2021 et souvent on a orienté les demandeurs/euses vers d'autres structures. Cependant les dossiers antérieurs à 2021 restaient de ses prérogatives pour le suivi.
- Moins des demandes du fait et encore de la pandémie....

Le 22/2/2022 a pu (enfin) être organisée une formation « intra » Banque de France avec 2 salarié.e.s et 2 membres du Conseil d'Administration (ces derniers souhaitant être formés afin de reprendre les permanences d'accueil surendettement et gérer ce type de dossiers afin d'en décharger un peu les salarié.e.s). Cependant trop généraliste cette formation s'est avérée insuffisante... La question de ce type de dossiers avait aussi été abordée lors du COPIL 2020/2021 France Services fin 1/2022 et a été suivie par une rencontre Mairie de Joué-lès-Tours/Maison des Solidarités (Conseil Départemental 37)/Résoudre, le 5/4/2022, où il fut décidé que toute demande de dossier « Surendettement » serait orientée systématiquement vers les Assistantes Sociales de la MDS, au même titre que les demandes « RQTH » (voir précédemment partie MDPH).

Parallèlement si nécessaire, nous les orienterons (pour informations) vers l'association CRESUS récemment implantée sur Tours pour l'accompagnement au surendettement... car il est fort possible que les usagers concernés préfèrent rencontrer un partenaire moins « institutionnel » que la MDS (peurs du jugement/de remontrances ou de la « main mise » des AS sur leur gestion budgétaire).

A NOTER POUR LES DONNEES DE RESOUDRE :

- **33,2 %** des usagers sont en **emploi.s** en 2021 contre 23.2 % en 2020.
- 59,3 % des usagers en recherche d'emploi en 2021 contre 67.3 % en 2020.

Ce qui dénote un effet de la reprise post-Covid 19 avec plus de recrutements (?), ou du moins plus d'attentes des « actifs » notamment « en emploi.s » vis-à-vis de Résoudre FS...

La part des autres usagers dits « inactifs », retraités ou en situation de handicap (RQTH par la MDPH) poursuit sa baisse de 9,5 % en 2020 contre 7,5 % en 2021... Avec moins de fréquentations à Résoudre certainement par précaution (transmission du Covid 19 en milieux fermés) de cette partie de population plus vulnérable

II. LE POLE NUMERIQUE ET L'E P N

L'EPN, c'est :

- ✓ Permettre aux publics éloignés et en difficultés (demandeurs d'emploi, jeunes sans qualifications, allocataires du RSA...) d'accéder à Internet, aux outils bureautiques, s'approprier l'usage de l'informatique et effectuer leurs démarches en ligne seuls ou avec un accompagnement.
- ✓ Lutter contre la fracture numérique ou illettrisme.
- ✓ Réduire les inégalités Femmes / Hommes en permettant l'accès à toutes et tous
- ✓ Favoriser le lien social avec la mixité des publics selon l'âge, le genre, la situation professionnelle ou personnelle
- ✓ Travailler sur la dactylographie ou la mise en forme d'un CV, d'une lettre de motivation, avec (ou sans) accompagnement professionnel et ponctuel de l'animateur multimédia ou d'une C.I.P.
- ✓ Mise à disposition de la salle pour les sessions F.L.E (tous les mardis après-midi)
- ✓ Animer des Ateliers Digital Senior (ADS) depuis fin 11/2021 (appel à projet CARSAT) avec
3 sessions de 8/10 ateliers ADS sur la période de 11/2021 à 11/2022

Un animateur multimédia, un jeune volontaire en Mission de Service Civique et un Conseiller Numérique (CN) depuis le 1/9/2021 (en CDI pour 2 ans sous convention CN de l'Etat, avec formation obligatoire de 9 à 12/2021 soit un 1/4 temps sur Résoudre) et des bénévoles au 1^{er} semestre 2021 (l'un avant de devenir CN).

Pour :

- Des formations individuelles (sur RDV) d'1 h 30, même s'il a eu peu de demandes de cours individuels de Word, Excel, Informatique... car les ordinateurs peu nombreux ont été réservés pour les démarches administratives de personnes sans équipement informatique à domicile.
- Des ateliers collectifs sur diverses thématiques : Environnement informatique (2 en 2020), Internet (4 en 2021), mails (2 en 2021), Word niveau 1, actualisations individuelles Pôle

Dans un Espace Public Numérique avec une jauge maximum d'accueil EPN de 8 postes pour garantir la sécurité sanitaire entre usagers avec une entrée distincte « EPN » de celle de l'accueil du Pôle Social pour éviter les croisements individuels.

Les formations bureautiques « FLE » ont été maintenues toute l'année 2021 les mardis après-midi. Cependant à compter de la mise en place de la 1^{ère} session « ADS » (11/2021) ; l'animateur multimédia aidé par le jeune Service Civique (et une jeune bénévole en appui) animent les ateliers « informatiques » au sein de la grande salle « FLE ».

Ce qui a supposé d'une part vérifier les équipements du parc de PC portables, d'autre part les configurer pour les apprenant.e.s FLE (programmes, sites internet,...), enfin à chaque atelier prévoir l'aménagement de la salle « FLE » afin de la rendre opérationnelle pour ce temps de formation et sa désinstallation pour la rendre « exploitable » pour la formation « FLE ».

Les ateliers « FLE », ce sont 159 passages en 2021 pour 4 sessions annuelles FLE de 7 ateliers par groupe (donc au total 28 ateliers) et 343,5 h de « bureautique ».

Les ateliers FLE consistent à savoir utiliser l'ordinateur, le clavier (notamment les accents) et la souris, taper des textes sur Word (une biographie, une recette de leur pays ou bien la description d'un objet qu'ils affectionnent), savoir utiliser des sites Internet français (exemple Fil Bleu ou SNCF pour la mobilité, marmiton, etc.), envoyer/recevoir un mail, envoyer/recevoir une pièce jointe (avec un sujet de message, un message et une signature), utiliser Google drive et savoir apprendre le français en autonomie sur Internet (exemple TV5 Monde). Si l'apprenant est suffisamment autonome, nous pouvons lui proposer un apprentissage d'Excel en complément.

Nota : tous les apprenants ne font pas le programme complet mais c'est le programme idéal.

Programme « informatique pour tous » dans le cadre de la « Réussite éducative » : lors de la période de confinement de 2020, il a été constaté nationalement que beaucoup d'enfants étaient en décrochage scolaire faute de matériel informatique au domicile pour suivre les cours envoyés par les enseignants.

Il a donc été mis en place entre la Préfecture d'Indre-et-Loire, l'association Informatique pour Tous, la Mairie de Joué-lès-Tours (Programme « Réussite Educative »), l'association « Le 13 - Espace Passerelles » et Résoudre une action visant à fournir du matériel informatique aux familles les plus précaires. En contrepartie d'une formation informatique (2 x 2 heures) sur le matériel et les logiciels installés (PC, environnement Windows, Internet/Mail et un exercice sur LibreOffice) et d'une adhésion de 15 € ; chaque ordinateur avec des sessions « Parent » / « Enfant », un contrôle parental de navigateur activé (SafeSearch).

Nous avons ainsi distribué une quarantaine d'ordinateurs et formé 28 familles. Certaines personnes que nous savions autonomes au préalable ont réalisé, par précaution, l'exercice LibreOffice avec succès avant remise du matériel.

Ce programme a perduré en 2021 : Il a été distribué 14 PC en 2021, beaucoup moins qu'en 2020 car les institutions de l'éducation nationale étaient préoccupées à gérer les contraintes sanitaires de leurs élèves. De plus nous avons connu une longue période sans ordinateur à disposition.

21 cours d'informatique ont été dispensés pour 10 familles dans ce cadre car certaines familles ne nécessitaient pas de formation, elles ont simplement réalisé un petit exercice afin de nous démontrer leur autonomie. D'autres familles ont eu besoin de 2 séances de cours et d'autres une seule séance seulement.

Ateliers « Digital Séniors » : initiés suite à un appel à projet accepté par la CARSAT, ils s'inscrivent au sein d'un programme complet de 10 séances, basé sur un référentiel « Autonomie » (prévu au cahier

des charges de l'appel à projet) et donc s'articulant autour d'une autonomisation des apprenants avec pour objectif de « prendre en main l'outil informatique ».

Ce furent 3 séances de 2 heures à 2 heures 30 pour le 3^{ème} trimestre 2021 avec 2 groupes de 5 personnes (l'un groupe le mardi matin, l'autre le jeudi matin). Ces ateliers se sont poursuivis en 2022 et ont nécessité une évolution (avec accord de la DR Centre-Val-de-Loire de la CARSAT) pour s'adapter au mieux aux attentes des participant.e.s.

In fine, l'EPN, ce furent 1 207 h d'utilisation et 1 057 passages, à comparer avec les 6 934 h et 3 254 passages de 2020, dues en fait à un changement de mode d'enregistrement sur la base de données Access : les passages formation FLE considérés depuis des années comme passage EPN, sont désormais identifiés en FLE et font l'objet d'enregistrements hors BDD Access pour simplifier le suivi des formatrices FLE.

A contrario les formations bureautiques FLE sont toujours enregistrés sur la BDD Access d'où 35 % des passages. Par ailleurs des passages, on enregistre 28 % des passages en navigation Internet, 17 % en démarches et « travaux » personnels, 8 % en ateliers « Boost Emploi » (voir plus partie correspondante dans ce rapport) et 6 % en « Ateliers » Internet regroupant à la fois les séances « Informatique pour Tous / Programme Réussite Educative » et les ateliers « DS ».

A noter : la Convention EPN WebOCentre se terminait au 21/12/2019 sans financement pour 2020, ni 2021. Pour 2022, un CAP Asso FLE ne pouvant être renouvelé (car 3^{ème} renouvellement), une nouvelle demande de CAP Asso a été initiée en 4/2022 sur le poste d'animateur multimédia et est en attente de la décision de la Région Centre-Val-de-Loire. La gestion des CAP Asso (demandes de renouvellement et nouvelle demande) est particulière car problématique de dépôt de demande tant que le bilan financier des Cap Asso restant à déposer avec des CAP Asso Résoudre courant sur l'année 2022. Cependant des propositions (bilans financiers mais aussi budgets prévisionnels triennaux des demandes 2022) ont été validées par la « cellule » de gestion de ces dossiers avec des bilans/budgets sur année civile 1/1/N-31/12/N et non « à cheval » sur 2 années civiles.

Et l'EPN, c'est aussi un **Conseiller Numérique** embauché le 1/9/2021 après 8 mois de bénévolat au sein de l'EPN qui se traduit par ses mots : « Ma période de bénévolat a été marquée par une très bonne cohésion d'équipe et une affluence modérée, ce qui a permis de mettre en place plusieurs projets (en particulier sur l'infrastructure informatique, qui est mon domaine informatique de prédilection) ainsi que d'appréhender le milieu social et la formation. En ce qui concerne ma période en tant que Conseiller Numérique, j'ai pu participer à la mise en place des ateliers CARSAT et à l'accompagnement quotidien du public. Grâce à la formation (ndlr : de Conseiller Numérique) j'ai pu développer des liens avec les partenaires de Résoudre et en particulier le CN de l'ATCS, Romain MAURICE. Nous avons pu collaborer et partager nos expériences et nos bonnes pratiques, et participer au rayonnement de l'inclusion numérique et de la lutte contre l'illectronisme sur le quartier de la Rabière ».

Quelques remarques et suggestions au regard de l'année 2021 :

- Le retour des apprenants FLE au sujet des cours d'informatique est positif
- Pour Informatique pour Tous / Réussite Educative , il serait bien d'avoir des contacts plus étroits avec le personnel de la mairie.
- Le retour des personnes des « ADS » est positif même si le programme de la CARSAT n'est pas forcément adapté à leur demande. Avec comme souhaits d'amélioration d'avoir plus de contacts

avec la CARSAT : pour le « Questionnaire d'évaluation de fin de parcours T1 - À faire remplir en ligne, à lier au premier questionnaire » et pour le T2 également → nous n'avons jamais eu d'accès en ligne. Il faudrait aussi qu'ils nous envoient du monde pour les ateliers

Au niveau de l'EPN aussi bien que de Résoudre en général, nous entendons souvent « Heureusement que vous êtes là », « Comment ferions-nous sans vous ? »

Quelques Anecdotes :

- Informatique pour Tous / Réussite Educative : Plusieurs enfants (une fois une mère) qui sont sur le point de pleurer quand je leur dis que c'est leur PC (eux pensaient que c'était un prêt).
- Un participant des ateliers « DS », qui vient uniquement pour accompagner son fils sourd, veut toujours partir au bout de 30 minutes, alors que son fils est très intéressé par les ateliers
- Le nombre d'utilisateurs qui oublient leurs affaires : téléphones portables, des clés, des cartes de bus, ...
- Le mari d'une apprenante FLE me dit avec le sourire : « Maintenant, grâce à vous, elle sait envoyer des mails ».

Voir exemple de contenus de formations individuelles et collectives (Annexes IV, V et VI).

III. LE POLE FORMATIONS, LE FLE ET BOOST EMPLOI

D. LES SESSIONS FLE (FRANÇAIS LANGUE ETRANGERE)

La finalité de l'action est d'accompagner des personnes en difficulté avec la langue française dans leur désir d'autonomie et d'insertion sociale et professionnelle.

Et ce avec plusieurs objectifs :

- Acquérir les compétences langagières nécessaires pour communiquer dans un contexte d'insertion professionnelle.
- Apporter les informations indispensables (connaissance de l'environnement socio- économique, repérage des structures incontournables, apprentissage des codes, etc...).
- Etablir des parcours individualisés en fonction des besoins et des attentes des stagiaires.
- Valoriser le potentiel de chacun afin de rétablir la confiance pour être acteur et responsable de ses choix.

A partir de différents thèmes :

La présentation, la famille, les achats, le logement, la ville, les transports, l'argent, le courrier, l'éducation, la santé, les loisirs, le travail, la citoyenneté et les droits de la femme

L'exploitation de situations réelles de communication afin de donner aux apprenants les moyens et l'envie de communiquer. Elle respecte une progression communicative. L'apprenant est au cœur de l'apprentissage. Le parcours de formation s'adapte donc aux besoins et aux attentes des stagiaires.

Et des visites et rencontres permettant de se repérer dans l'univers socioprofessionnel.

Ainsi qu'un accompagnement au projet professionnel avec des ateliers et des entretiens individuels pour identifier des pistes professionnelles réalisables et mettre en œuvre sa recherche d'emploi ou son projet de formation selon les emplois retenus, avec selon les situations la mise en place de stage pratique.

Le bilan global des sessions FLE 2021 :

Sur l'année 2021, il fut enregistré 9 277 h de formation (+ 63 % par rapport à 2020) dont 343,5 h de bureautique... avec 3 117 passages, soit + 38 % par rapport à 2020 (2 256 passages)....

- 7 sessions : 2 sessions (66 à 70 h) de A1.1/A1+ vers A1/A2 et A2 vers B1 du 25/1/2021 au 19/2/2021, suivies par 2 sessions (270 à 280 h) de mêmes objectifs de niveau à atteindre du 1/3/2021 au 24/6/2021, puis une session estivale A1.1 vers B1 du 5/7/2021 au 27/8/2021 sur des thématiques (« se repérer dans le temps ... présent » – Atelier d'écriture – « Se repérer dans le temps...passé » - Grammaire – Culture française et conversation), enfin 2 sessions (220 à 236 h) A1.1/A2 ou B1 du 6/9/2021 ou 13/9/2021 au 17/12/2021.
- Dans les 2 salles de formation Résoudre au 4 rue Le Notre à Joué-lès-Tours
- Les apprenants : tous demandeurs d'emploi. Soit 60 personnes dont 73 % de femmes (58,8 % en 2020 et 80 % de 26 / 49 ans (68 % en 2020),
- Les intervenants Résoudre :
 - Adeline Roger et Corinne Ardois (formatrices FLE),
 - Amandine Thivier, (Conseillère Sociale pour les ateliers Valeurs de la République),
 - Florence Pigale (Conseillère Insertion Professionnelle pour l'accompagnement socioprofessionnel) dans un bureau rue Le Notre ou rue Lavoisier), puis une C.I.P indépendante à partir de 10/2021 rue Le Notre uniquement,
 - Grégory Jahan (Animateur Multimédia) et un jeune Service Civique pour l'accompagnement au numérique à l'EPN (puis dans une des 2 salles FLE à compter de 11/2021 compte tenu du démarrage de la session ADS).
- Des ateliers conversation de 2 h tous les lundis matins assurés par 3 bénévoles (le groupe niveau A.1 vers A1/A2 fut scindé en 2 pour faciliter la parole en langue française).
- Les interventions du C.I.D.F.F, du Planning Familial, l'association du Livre Passerelle (ateliers lecture à haute voix)
- Des sorties « pédagogiques » pour découvrir la culture française, son environnement : Mairie de Joué-lès-Tours, bibliothèque de Tours, la médiathèque de Joué-lès-Tours, le Musée du compagnonnage, le centre de tri de la Grange David ; le Prieuré de St Cosme ,
- Des ateliers Théâtre (de prise de confiance, de mise en voix,) par Karim Arbia qui se sont déroulés de mars à juin 2021, puis d'octobre à décembre 2021 avec un spectacle « Itinéraires » (appel à projet DRAC) le 10/12/2021 à partir des textes d'apprenant.e.s. A noter que les ateliers théâtre du 3^{ème} trimestre 2021 initialement programmés pour chaque groupe, compte tenu de l'échéance du spectacle ont été fusionnés afin d'avoir plus de séances de préparation ..pour ce « challenge » mettant beaucoup de pressions aux apprenant.e.s.
- Des résultats au DELF, A2 et B1, à 100 % (80 % des apprenants se présentant) avec des « DELF blancs » en 6/2021 et 12/ 2021.
- Et des livrets collectifs (Recettes préférées)

Voir exemples de contenus, de bilans de sessions FLE 1^{er} semestre 2021, estivale et 2^{ème} semestre 2021, ainsi que les affiches et photos du spectacle « Itinéraires » (Annexes VII à XI)

E. LES ATELIERS « BOOST EMPLOI »

Lors du bilan des activités 2020, nous avons évoqué les difficultés à mettre place les sessions « Labo Emploi » : effets de la pandémie Covid 19 (notamment avec le 1^{er} et 2^{ème} confinement) avec les problématiques de réservation de salles (notamment municipalité, avec recherches alternatives de salle), de « remplissage des sessions » (problématiques des prescriptions, des difficultés de participant.e.s à s'engager sur une longue période et « peurs » au regard du Covid 19,...)... D'où une réflexion en 10/2021 avec le PREF (Point Relais Emploi Formation) du Centre Social de la Rabière pour proposer des ateliers sur une ½ journée à 2 jours pour répondre plus aux besoins du terrain et des partenaires, avec la programmation des ateliers « Boost Emploi » en 2021. Et ce même si les quelques sessions de Labo Emploi avaient permis un accompagnement fortement individualisé car seulement 2 à 4 participant.e.s.

Les résultats : sur les 30 ateliers programmés au 1^{er} semestre 2021, 21 furent effectivement réalisés, soit 50 participant.e.s pour 150 participant.e.s escompté.e.s. Avec un bon retour des participant.e.s. car correspondants aux attentes aussi bien des structures prescriptrices que des besoins des participant.e.s., et avec une durée d'une demi-journée (règle générale) à 2 jours maximum (entretien d'embauche)

Notamment les ateliers « Trouver des offres d'emploi adaptées et postuler en ligne » et « Mieux connaître ses motivations » (4 ateliers de chaque thématique au 1^{er} semestre 2021), « Connaître et utiliser le site Pôle Emploi » (3 ateliers réalisés), « Connaître le marché du travail du 37 » / « Mieux connaître les exigences de l'entreprise » / « Initiation à la Sophrologie » ces 3 ateliers ayant pu être réalisés 2 fois dans le 1^{er} semestre.

A noter que l'atelier « Sophrologie », animé par la Conseillère Insertion Professionnelle (C.I.P), diplômée en sophrologie a recueilli une forte adhésion aussi bien des participant.e.s que des professionnels prescripteurs et partenaires... au point d'envisager des ateliers spécifique « Sophrologie » hors « Boost Emploi » (avec une programmation particulière et la recherche de financements pour le 2^{ème} semestre 2021).

Les difficultés rencontrées : Force fut aussi de constater qu'au cours de ce 1^{er} semestre 2021, l'on rencontra de manière similaire les difficultés évoquées lors du bilan 2020, à savoir la problématique de réservations de salle (recherche d'alternatives aux salles municipales fermées, dont l'utilisation de la salle du 4 rue Le Notre le mercredi), les difficultés à remplir ces ateliers pourtant souvent de courte durée, le peu de mobilisation des structures prescriptrices... Et ce malgré l'investissement important de la C.I.P pour mobiliser les acteurs de terrain, pour trouver des salles, pour animer ces ateliers... alors que Résoudre malheureusement était dans l'impossibilité de lui proposer un plein temps (ce qui avait été mentionné dès son démarrage de contrat CDI à temps aménagé).

Face à ces difficultés, la C.I.P nous a remis sa démission début le 10/9/2021 pour un plein temps auprès d'une autre structure de Tours Métropole. Cette démission a nécessité obligatoirement une réorganisation au sein de Résoudre avec un choix validé en Conseil d'Administration d'arrêter les ateliers « Boost Emploi » car ces actions comme celle du « Labo Emploi » étaient « sous perfusion » depuis au moins 3 années. Les partenaires financiers en furent informés ultérieurement ; notamment le Conseil Départemental gérant le PDI – Programme Départemental d'Insertion.

In fine, cette démission a eu pour conséquence le recours précipité à une prestataire de services de formation C.I.P pour accompagner socio-professionnellement les apprenant.e.s FLE dont les sessions devaient démarrer mi-septembre 2021 (voir plus haut quant au bilan des sessions de formation FLE).

Voir exemples de planification et réalisations Ateliers « Boost Emploi » (Annexe XII).

CONCLUSION

Résoudre intervient depuis 26 ans aussi bien auprès de la population de proximité (quartier de la Rabière), que des usagers d'autres quartiers de Joué-lès-Tours et de Tours Métropole, se rendant à Résoudre car habitués aux services proposés, à la disponibilité des salarié.e.s... à une écoute, une bienveillance à leur rencontre, afin de solutionner les problèmes qu'ils rencontrent.



Ce qui n'est pas sans poser de réelles difficultés en termes de capacités d'accueil des usagers (1 048 en 2021, + 64 % par rapport à 2019 !), en termes de « flux » à absorber par l'équipe de salarié.e.s ; d'autant qu'en 2021 39 % des usagers résidaient hors de Joué-lès-Tours... et plus spécifiquement 10,5 % avaient leur domicile proche d'un France Services de Tours métropole (Tours, La Riche, St Pierre des Corps) engendrant 254 passages (409 résidents hors Joué-lès-Tours) et 198 h de travail supplémentaires (352 h résidents hors Joué-lès-Tours) qui auraient pu être ventilés entre ces structures de la Métropole. Pour le 2^{ème} semestre 2022 un point sera fait avec la Préfecture d'Indre-et-Loire sur ce sujet comme avec les autres France Services de la Métropole afin de trouver des solutions adaptées.

Malgré la pandémie Covid 19, Résoudre est resté ouvert depuis le 11/5/2020, avec une jauge d'accueil restreinte, une salle d'attente sous barnum (jusqu'à la fin de l'automne 2021 compte tenu du froid et la pluie nécessitant la réouverture de la petite salle d'attente).

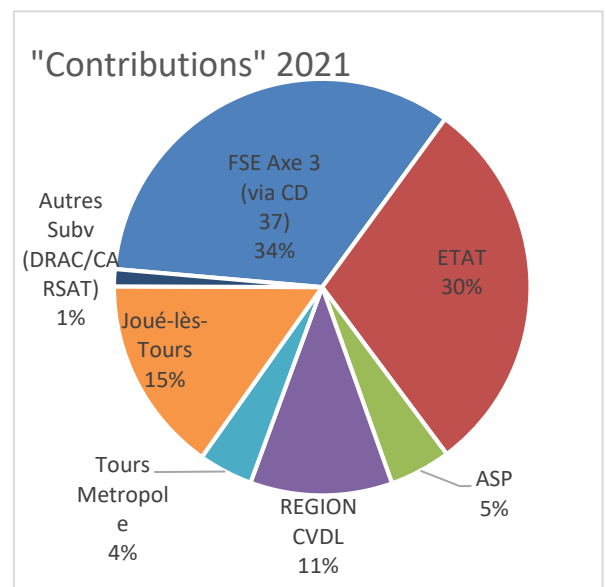
Cette spécificité de Résoudre est reconnue par les usagers confrontés à des difficultés d'ordre administratif (courriers, dossiers à préparer) ... de plus en plus dématérialisé nécessitant un accompagnement spécifique. Sauf que nous nous rendons compte que certaines personnes utilisant les services de Résoudre seraient en capacité d'effectuer des démarches par elles-mêmes. Aussi un 2^{ème} objectif pour le 2^{ème} semestre sera d'identifier les usagers susceptibles de devenir autonomes (même partiellement) pour certaines démarches « papier » et/ou dématérialisées, avec un accompagnement adapté, progressif et donc rassurant pour cette autonomisation des usagers, permettant ainsi de se consacrer aux usagers nécessitant un accompagnement particulier compte tenu de leurs difficultés langagières et au regard de l'outil numérique.

Il en est de même pour les sessions de formations linguistiques et celles des sessions « Boost Emploi ».

Au-delà d'une reconnaissance sur le quartier de la Rabière, Résoudre participe à la « lutte » contre la fracture sociale, contre l'illectronisme, en accompagnant les plus fragiles vers l'emploi, une formation, un mieux-être social. Et ce depuis fin 1995....

Résoudre tient particulièrement à remercier :

- La disponibilité du Président de Résoudre, François Uteza, comme de la trésorière, Sylvie Cappelle, ainsi que les membres du Conseil d'Administration.
- Bien évidemment l'équipe de salarié.e.s des 3 Pôles.
- Le Conseil Départemental 37 pour son soutien précieux (Mme Leroy) dans le cadre du FSE Axe 3.
- L'état via 7 conventionnements représente 35 % (avec l'ASP) des contributions financières de Résoudre.
- La ville de Joué-lès-Tours qui contribue à hauteur de 15 % (fonctionnement, contrats ville, compléments CAP Asso, mise à disposition des locaux depuis 1995 !).
- Les partenaires de la Rabière, particulièrement la Régie de Quartier (sa directrice Nelle Arnaud) qui a permis à la direction de Résoudre de reprendre « les rênes » financières et comptables fin 2018 (après la démission du trésorier !), l'APSER toujours disponible pour nous proposer des salles pour nos actions.



ANNEXES

ANNEXE I : UN PEU D'HISTOIRE..... DE RESOUDRE	p 19
ANNEXE II : RESOUDRE A.G DU 10-6-2022 : BILAN D'ACTIVITES 2021	p 21
ANNEXE III : QUELQUES DOCUMENTS IMPORTANTS POLE SOCIAL	p 25
ANNEXE IV : FORMATIONS INDIVIDUELLES E.P.N.	p 26
ANNEXE V : REFERENTIEL AUTONOMIE CARSAT ET PROGRAMMATION	p 27
ANNEXE VI : ATELIERS « DIGITAL SENIORS » (ADS) E.P.N	p 28
ANNEXE VII : CONTENUS PEDAGOGIQUES SESSIONS FORMATIONS F.L.E	p 29
ANNEXE VIII : EXTRAITS BILAN SESSIONS F.L.E 1^{er} SEMESTRE 2021	p 30
ANNEXE IX : EXTRAITS BILAN SESSION F.L.E « ESTIVALE » 2021	p 31
ANNEXE X : EXTRAITS BILAN SESSIONS F.L.E 2^{ème} SEMESTRE 2021	p 32
ANNEXE XI : AFFICHES « ITINERAIRES » ET PHOTOS SPECTACLE	p 33
ANNEXE XII : PLANIFICATION / REALISATIONS ATELIERS « BOOST EMPLOI »	p 34

UN PEU D'HISTOIRE..... DE RESOUDRE

1995 / 2003 : De la création de l'association aux premiers développements de RESOUDRE

Jean-Pierre BERNARD, Robert ROUSSEAU et Patrick PROUST, ayant aidé avec succès un jeune handicapé pour son dossier pour la COTOREP (MDPH), décident de créer (11/1995) l'association RESOUDRE (siège au domicile de Jean-Pierre BERNARD) et d'assurer des permanences au sein des Centres Sociaux.

1996 : 1er local RESOUDRE au 11 rue de Verdun et 1ères embauches de permanents

1999 : 2ème Local RESOUDRE, déménagement au **7 rue de Verdun** pour surcroît d'activités.

2000 : Création d'un **atelier informatique** avec **2 animateurs multimédia** avec des cours d'informatique et d'internet. En 12/2000, l'association crée son site Internet avec les honneurs de la presse.

2001 : RESOUDRE, c'est une équipe de **4 salariés** et le 1er contrat Ville (Etat, Ville de Joué et CAFIL) « Atelier Internet Jeunes Adultes » pour aider de jeunes adultes « *défavorisés* » à se réinsérer professionnellement avec les NTIC (Nouvelles Technologie de l'Information et Communication)

2002 : RESOUDRE avec une **Permanence du Surendettement** (2 animateurs bénévoles) tous les 15 jours en mairie.

2004 / 2010 : La poursuite du développement.

2004 : La croissance rapide de l'association et la **fin de certains emplois aidés** (Emplois Jeunes et CEC) engendrent les **1ères difficultés de financement de Résoudre.**

2005 : Résoudre a dû affronter quatre défis :

- Trouver de nouveaux contrats aidés ou des financements pour conserver 4 salariés.
- Renouveler et développer l'équipe de bénévoles tout en précisant leurs responsabilités.
- Élargir le financement des activités via des fondations ou des subventionnements (fonctionnement ou investissement) pour le renouvellement informatique, ou encore en développant les ressources propres en avec les activités de formation ou de remise à niveau en informatique.
- et surtout, **recentrer les activités sur l'insertion sociale et professionnelle ainsi que la lutte contre l'illettrisme et la maîtrise de la langue française** en essayant de développer un portage collectif avec d'autres structures associatives ou administratives sur le quartier de la Rabière.

RÉSOUNDRE interagit sur le quartier en participant au Collectif des Associations de la Rabière, .

2005, c'est le renouvellement total de l'équipe de salariés (cf. 2004) tout en ayant permis à 6 des 7 jeunes salariés de trouver un travail en CDI ou CDD, via un accompagnement au projet d'insertion

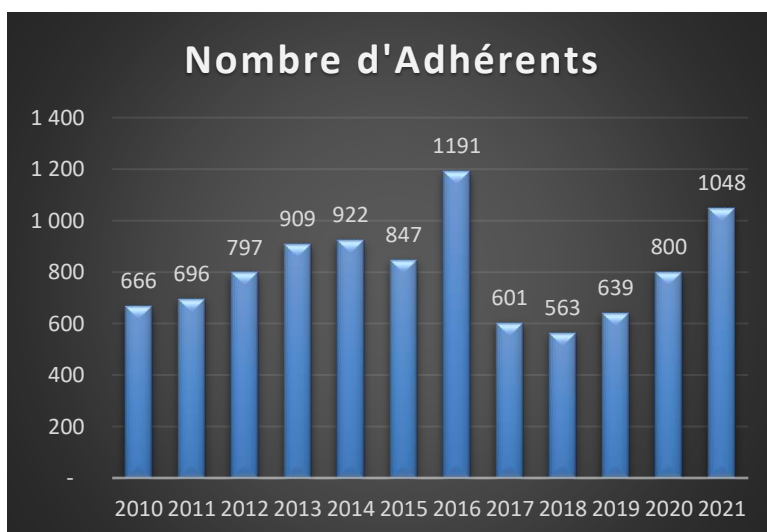
2006 : Année marquée par une nouvelle progression du nombre d'adhérents (700) malgré l'exiguïté des locaux, et par le **projet d'apprentissage et maîtrise de la langue française (FLE)** avec les NTIC (64 « apprenants » au lieu des 25 initialement prévus) avec recrutement à temps (très) partiel d'un professeur FLE (Français Langue Étrangère).

2007 : Année difficile, avec la fin des Contrats d'Accès à l'Emploi et le déménagement de l'association (7 r. de Verdun – 70 m²- au **4 rue Lavoisier** -165m²), avec baisse du nombre des adhérents. Même si une augmentation du nombre de bénévoles avec responsabilités au sein de RÉSOUNDRE. 7/2007 Résoudre reconnue comme association de bienfaisance.

2008 : Nouveaux locaux vastes et lumineux, toujours mis à disposition par la ville de Joué-lès-Tours depuis 1996, au 4 rue Lavoisier. 2ème Adulte Relais (Etat) et 2ème Cap'Asso (Région Centre avec complément ville de Joué-lès-Tours).

RÉSOUNDRE a été reconnue par la DRTEFP (Dirrecte) comme organisme de formation, avec 12/2008 le **lancement de la 1ère formation FLE (Français Langue Etrangère)** et une animatrice FLE à temps partiel.

2009 : **Année de stabilité pour les salariés / bénévoles**, avec augmentation des activités liée à la situation sociale.



2010 : Année marquée par l'arrivée de nouveaux responsables bénévoles : Président, Vice-Présidente et Trésorier renouvelés. 666 adhérents reçus. Avec une équipe de salariés stable, pour approfondir et améliorer les activités existantes. Avec effort très important de formation de Résoudre pour les salariés via l'OPCA Uniformation.

2010, année d'un meilleur suivi financier (selon les normes comptables) avec l'acquisition du **logiciel CIEL** pour la comptabilité, et la formation ad hoc du trésorier ainsi que 2 salariés. Et le contrôle par un Commissaire Aux Comptes.

2011 / 2017 : Le rythme de « croisière »

2011 : 696 adhérents reçus (+ 4,5 %). Année d'investissements importants (vidéoprojecteur, 11 PC, 2 portables, 11 bureaux, 12 sièges, 24 chaises et 1 table de réunion).

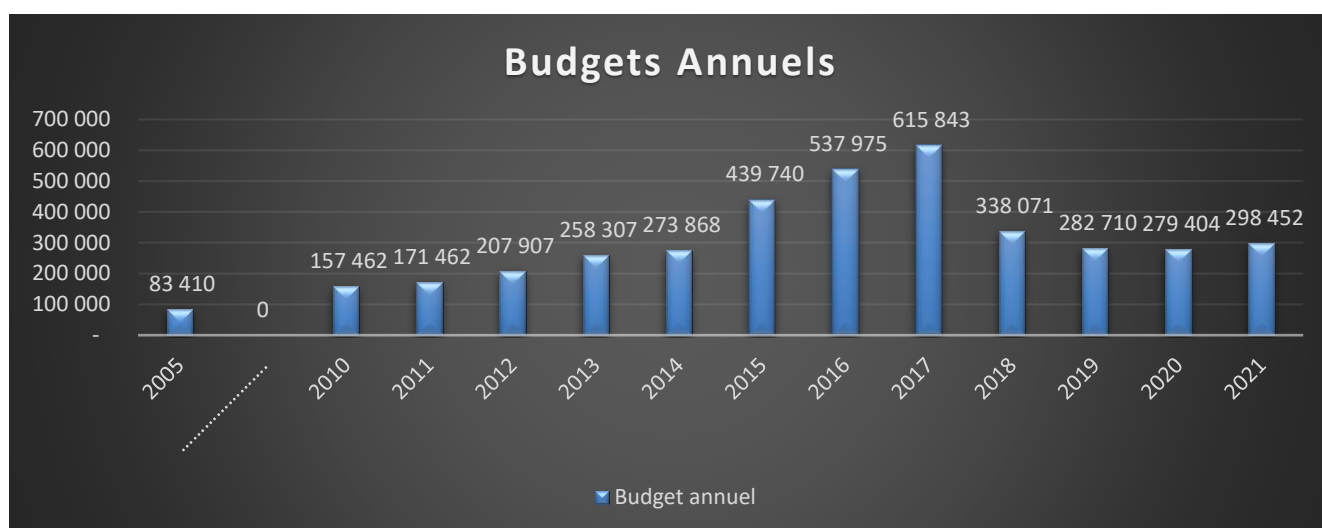
2012 : 797 adhérents reçus (+ 14,5 %). Investissement dans une plateforme multimédia de 8 PC portables.

2013 : 909 adhérents reçus (+ 14 %) – Formation linguistique de C.A.E de la mairie de Joué-lès-Tours et Atelier Emploi au sein du Centre Social de la Vallée Violette (10 participants). Mobilier et matériel informatique) amortis. **La trésorerie délicate.**

2014 : 922 adhérents reçus (+ 1,4 %). Formations T.R.E (Techniques de Recherche d'Emploi) pour les salariés C.A.E de la mairie de Joué-lès-Tours, ainsi que les bénéficiaires du RSA + Formation linguistique pour les salariés C.A.E mairie de Joué-lès-Tours.

2015 : 847 adhérents reçus (- 8,1 %). Lancement des sessions de Labo Emploi pour les bénéficiaires du RSA. Arrêt des formations T.R.E et linguistique pour les salariés C.A.E de la mairie de Joué-lès-Tours

Fonds Européens (FSE Axe 3 et NEET/IEJ). Travaux d'aménagement 2015/2016 pour 65 K€ grâce à un prêt sur 5 ans.



2016 : 1191 adhérents reçus (+ 40,6 %). Labelisation Résoudre comme Maison de Services Au Public (MSAP). Lancement d'un projet sur de 2 ans du Tiers Lieu « La Grange Numérique » avec la Ligue de l'Enseignement 37. + **30,5 % de budget** par rapport à 2015, (soit 2 fois le budget de 2014 !)

2017 : 601 adhérents reçus (- 49,5 %). Un conventionnement EPN 2017/2019... **Résultat déficitaire de 67 766 € (résultat calculé et présenté lors de l'AG du 5/6/2018)** pour un **budget de 615 843 €** (soit 16,3 % d'augmentation par rapport à 2016).

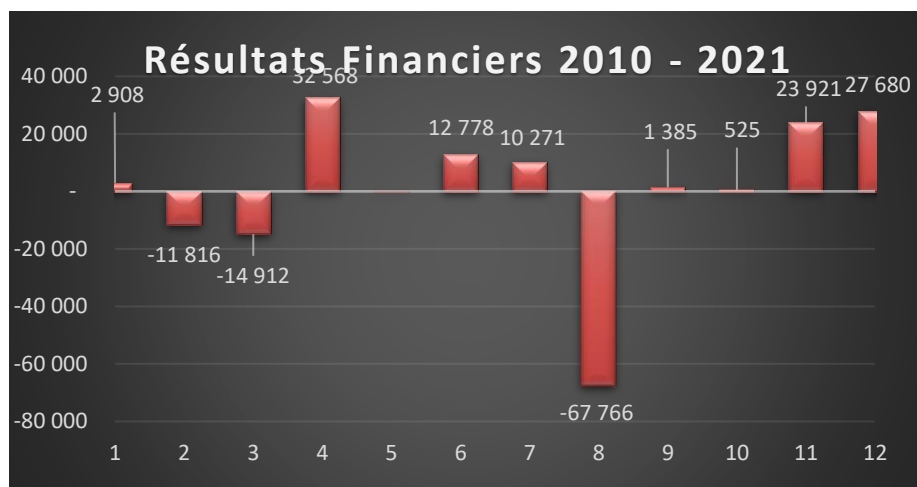
2018 / 2021 : Recentrage sur les fondamentaux.

2018 : 563 adhérents reçus (-6,3 %). **Recentrage (3/2018) des activités de RESOUDRE**, face à des projets « hors champ »

2019 : 639 adhérents reçus (+ 13,5 %). Poursuite du recentrage, mais avec des effets non-maîtrisés de conventions antérieures (FEDER, EPN,..) grevant les bilans financiers...

2020 : 800 adhérents reçus. Et un résultat de 23 921 €.

2021 : 1 048 adhérents (+ 64 % par rapport à 2019), un résultat de 27 680 €, tout en ayant remboursé près de 90 K€ (!).



ASSEMBLEE GENERALE DU 10-6-2022 : BILAN D'ACTIVITES 2021



BILAN D'ACTIVITES 2021



RESOUDRE, ce sont 1 048 usagers accueillis

Soit + 31 % par rapport à 2020 (+ 64 % // 2019).

Baisse du rapport Femmes / Hommes même si 57 % des usagers (58 % en 2020, 62 % en 2019)

RESOUDRE : 11 130 passages en 2020 (8 484 en 2020) soit + 31,2 % et une moyenne de 51 passages / jour.

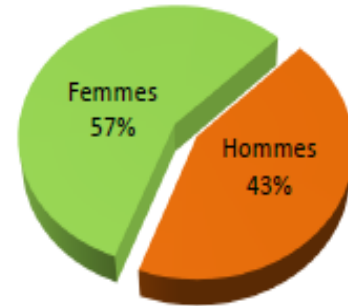
59,3 % en recherche d'emploi
(67,3 % en 2020, 47,4 % en 2019)

33,2 % en emplois
(23,2 % en 2020, 19,3 % en 2019)

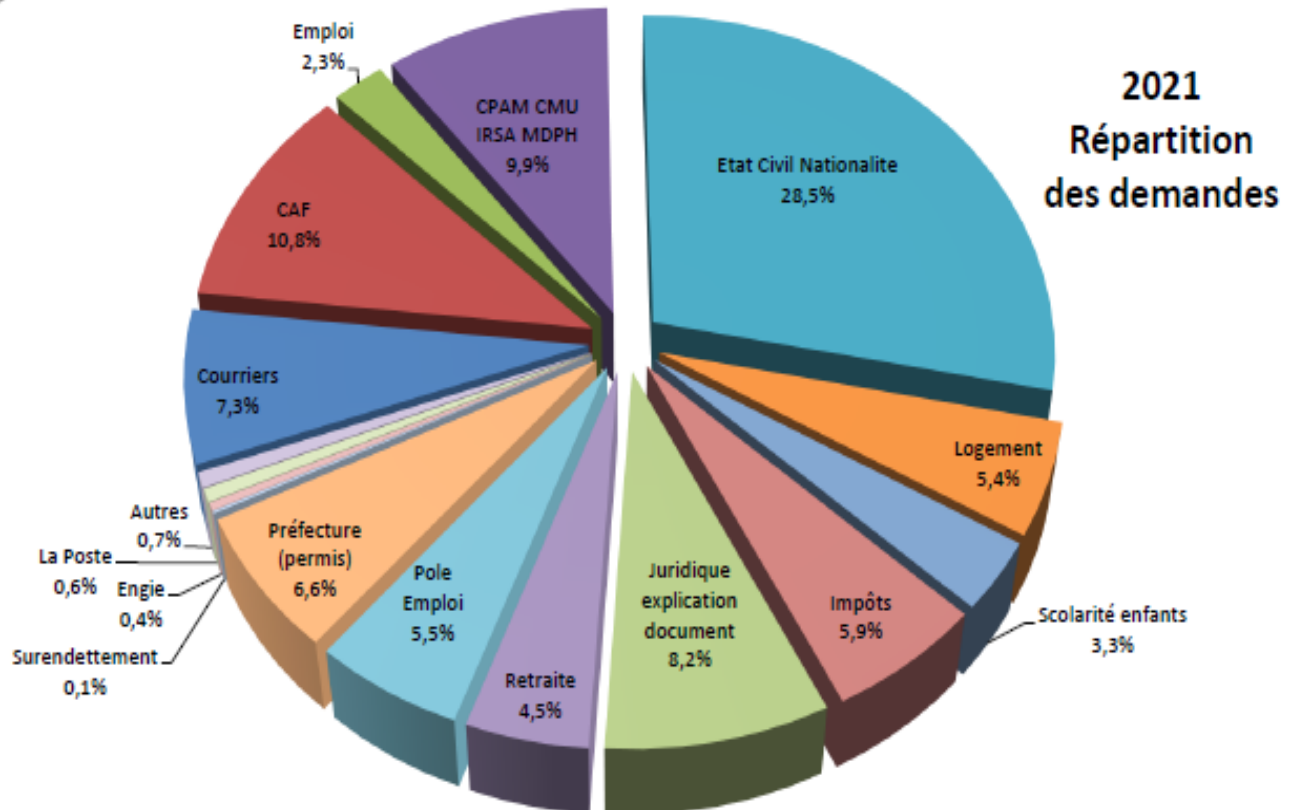
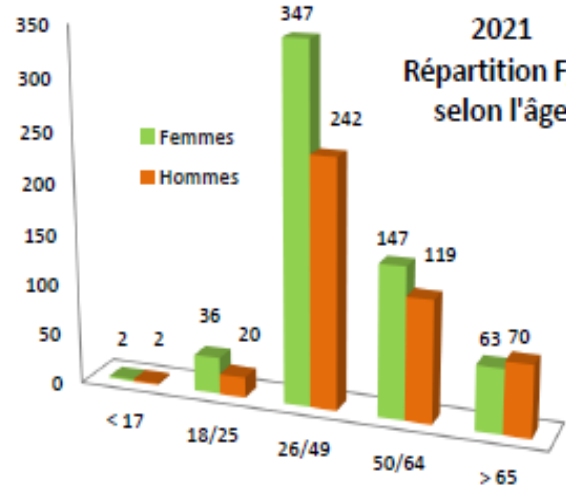
France Services, c'est 4 084 passages, soit + 6,6 % // 2020 (10,3 % selon les 9 partenaires FS) avec 19 passages / jr.

+ 37 % de passages pour le 3^{ème} quadrimestre 2021 //2020.

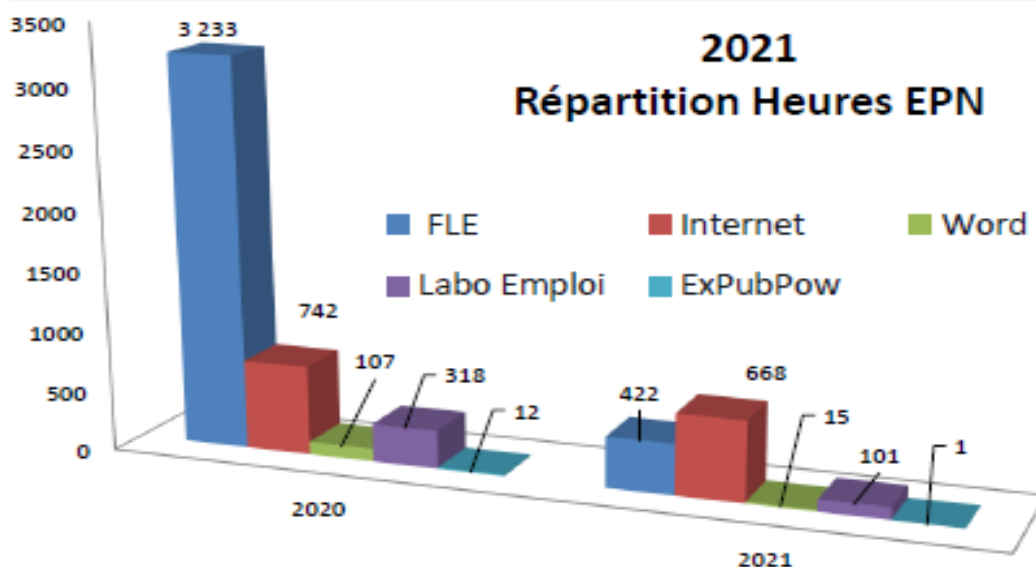
2021 Répartition Femmes / Hommes



2021 Répartition F/H selon l'âge

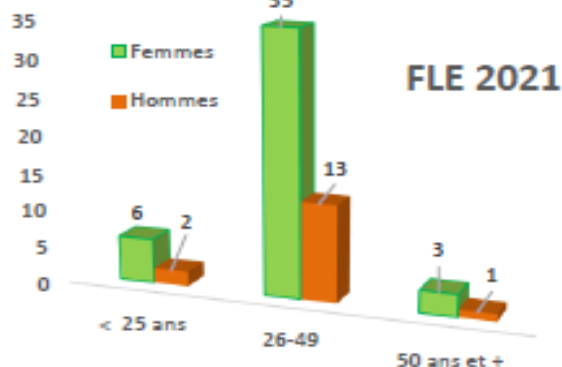
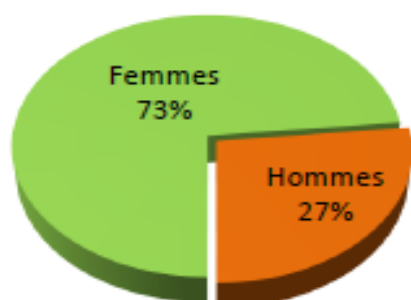


L'E.P.N, ce sont 1 057 passages et 1 207 h, (2020 : 3 254 passages et 6 934 h avec heures du FLE de la base de données ACCESS - changement en 2021. Bcp de suivis numériques en France Services



Formations FLE : 6 sessions + 1 session estivale

FLE 2021



ATELIERS BOOST EMPLOI

30 ateliers programmés
21 réalisés
50 participants

Arrêt des ateliers suite
démission C.I.P

ATELIERS BOOSTEMPLOI 1er SEMESTRE 2021

NOM	Réalisés	Participants
" Trouver des offres d'emploi adaptées et postuler en ligne"	4	11
mieux cerner ses freins pour les surmonter	1	4
Connaitre le marché du travail du 37	2	3
"Mieux connaître ses motivations"	4	8
"Mieux connaître les exigences de l'entreprise"	2	4
Connaitre et utiliser le site pôle emploi	3	10
"Mieux connaître la candidature spontanée et le réseau"	1	1
Initiation à la sophrologie	2	7
Reussir son entretien d'embauche THEORIE	1	1
Reussir son entretien d'embauche PRATIQUE	1	1
TOTAUX	21	50

RESOUDRE , c'est aussi :

- 108 permanences (+ 25,6 % // 2020) et 4 053 passages pour la Poste soit + 44 % (à comparer avec la baisse de – 26 ,9 % 2020/2019) et une moyenne de 37 passages en 2021.
- un partenariat avec l'association « Le 13 – Passerelles » dans le cadre de la Réussite Educative le don de PC avec une formation informatique de 4 h à 40 familles

France Services 2021

2021, année de « relance » post- Covid 19, avec dossiers « laissés en friche » et souvent + complexes, avec + d'afflux (+ 37 % au 3^{ème} quadrimestre 2021 // 2020) ; suite aussi aux campagnes de « comm » France Services.

Quelques constats

- 28,5 % des demandes de Nationalité et titre de séjours soit + 47 % par rapport à 2020 (873 // 594),
- 10,8 % Démarches liées à la C.A.F, soit + 4 % .. 330 demandes ; même si Point CAF au CS Rabière),
- 9,9 % santé (CPAM/CMU/IRSA/MDPH), soit + 23 % // 2020 (302 demandes),
- 8,2 % Juridique / Explications, soit + 5 % // 2020 (252 demandes),
- 7,8 % liées à l'Emploi (- 5,5 %) avec 5,5 % Pôle Emploi (- 13 %) et 2,3 % Emploi (+ 20 %),
- 7,3 % courriers, soit + 13 % // 2020 (222 demandes),
- 6,6 % ANTS soit + 105 % // 2020 (201 demandes),
- 5,9 % DGFIP, soit + 24 % (179 demandes)
- 5,4 % Logement, soit + 33 % (164 demandes),
- 4,5 % Dossiers Retraite, + 45 % (138 demandes),
- 3,3 % Dossiers « scolarité », + 76 % malgré le renouvellement automatisé des demandes (102 en 2021),

Exemple de thématiques Session FLE estivale

Semaine 1 Se repérer dans le temps (présent) Parler de ses habitudes et ses activités quotidiennes Parler de ses loisirs Verbes en -er Verbes pronominaux Verbes "être", "avoir", "aller", "faire" Expressions de temps/fréquence	5/07 : 9h-12h : présentations + "comment ça va ?" (aller) + exprimer ses goûts (aimer, adorer, détester) + expressions de temps DM Exercices dont verbes "être" et "avoir"
	6/07 : 9h-12h : "j'ai je suis" + "aimer", "détester" + parler de ses habitudes + verbes en -er + expressions de fréquence 14h-16h : Tour de France + parler de ses habitudes DM Exercices verbes en -er
	8/07 : 9h-12h : Conjuguer "aller", "être" et "avoir" + racontez ce que vous faites chaque jour, spécialement le matin : verbes pronominaux DM Exercices verbes pronominaux
	9/07 : 9h-12h : Conjuguer "effacer" "se maquiller", "changer" + suite verbes pronominaux + parler de ses loisirs (faire) DM optionnel : "savoir" et "connaître" + verbes en -ir et en -ire
Semaine 2 Atelier d'écriture Parler de soi Rédiger un mot pour les voisins Proposer une sortie/accepter/refuser Ecriture créative Phonétique La ponctuation Ecrire un mot ou un sms à une personne de son foyer	12/07 : 9h-12h : Phonétique consonnes + dictée + parler de soi DM Production écrite : Présenter une personne qu'on connaît
	13/07 : 9h-12h : Phonétique voyelles + dictée + proposer une sortie/accepter/refuser 14h-16h : Rédiger un mot pour les voisins (fête, travaux) DM Finir productions écrites
	15/07 : 9h-12h : Conversation + dictée + la ponctuation + phonétique + écrire un mot à une personne de son foyer
	16/07 : 9h-12h : Dictée + phonétique + atelier d'écriture créative

Retours session FLE 6/9 au 17/12/21 (infra A1/A – vers A 2 avec 100 % DELF A 2 sur les 75 % l'ayant passé)

- j'ai une meilleure compréhension, maintenant je vais à mes rendez-vous toute seule
- j'ai beaucoup progressé
- j'écris mieux
- on parle beaucoup et on écrit aussi beaucoup
- j'ai aimé les interactions en binômes
- on fait des dictées
- sorties et visites intéressantes, les sorties permettent de connaître de nouveaux endroits
- on apprend à utiliser un ordinateur
- bon groupe
- préparation au DELF : la préparation et l'entraînement sont super et donnent confiance
- atelier numérique : utile
- suivi du projet professionnel : utile pour trouver du travail, informations sur le travail et l'entretien d'embauche
- atelier de conversation : très bien pour progresser à l'oral
- atelier de théâtre : "aide à surmonter la peur et parler", aide à vaincre sa timidité

ANNEXE III

QUELQUES DOCUMENTS IMPORTANTS POLE SOCIAL



Accueillir les usagers au sein de Résoudre :

- Comprendre leur demande avec des questions, faire répéter les usagers si besoin.
- Si des documents sont scannés, les enregistrer dans leur fichier adhérent. (Se référer à l'image ci-dessous)
- Si des lettres sont écrites pour l'utilisateur, les enregistrer dans leur fichier adhérent. (Se référer à l'image ci-dessous)

> Ce PC > serveur (\\serveur) (Z:) > 1.Social > Adhérents > Dossiers adhérents

- Faire payer les photocopies et enveloppes 20 cts à l'unité.
- Lors de la première venue de l'utilisateur pendant l'année en cours, lui faire signer le mandat.
- Faire signer l'utilisateur sur la feuille d'émergence individuelle à chaque passage.



- Vérifier les informations de l'utilisateur sur sa fiche Access, et la mettre à jour le cas échéant.
- Enregistrer le passage sur le site France services ainsi que sur la base de données Access. (Lien France Services : <https://www.france-services.caissesdesdepots.fr/>).

Résoudre

Actes d'état civil



1. Acte de naissance

Personnes nées en France

Demander à la mairie de naissance sur le site de la mairie directement ou sur le site service public (avec les codes « France connect »)

DEMARCHE GRATUITE

Personnes nées à l'étranger ayant acquis la nationalité Française

- Aller sur Google et taper pastel dali
- Dans la liste proposée choisir **diplomatie. Gouv** (si le site n'a pas « gouv » dans son adresse ce n'est pas un site officiel de l'état)
- Vous arrivez sur cette page

France Diplomatie

Emplois et concours | Site de presse | Actes et tribus | Français

LE MINISTRE - POLITIQUE FRANÇAISE - DOSSIER PAYS - CONSEILS AUX VOYAGEURS - SERVICES AUX FRANÇAIS - VENIR EN FRANCE

Accueil - Services aux Français - Etat civil et nationalité française

Délivrance de copies d'actes d'état-civil détenus par le service central d'état-civil (SCEC) - Ce service n'a pas de guichet d'accueil

Partager

Vous êtes invité à effectuer vos demandes d'actes en ligne via le [site internet](#).

Mise à jour : mars 2021

Etat civil et nationalité Française

- Etat civil
- Nationalité française
- Et savoir plus
- Questions / réponses
- Actualités

France Consulaire

[site internet](#)

Cliquez sur le lien bleu

Vous arrivez sur le site service public

Chèque Energie

Procédure d'utilisation :

D'abord aller sur le site : <https://chequeenergie.gouv.fr/>

Ensuite pour un particulier : ça sera la case « je suis bénéficiaire »

Pour l'utilisation du chèque Energie cela sera la rubrique « utiliser mon chèque en ligne cette année »

Attention !!! il faut impérativement une facture (exemple facture EDF)

Etape 1 : Entrer le numéro du Chèque énergie

- Etape 2 : Mettre le N° client figurant sur la facture + le N° de compte se trouvant dans le tableau « lieu de consommation »
- Etape 3 : gratter sur la barre en gris pour obtenir le code
- Etape 4 : Mettre son adresse mail afin de recevoir une notification prouvant l'utilisation du chèque Energie



FORMATIONS INDIVIDUELLES E.P.N

La ville de Joué-lès-Tours

Joué-lès-Tours est une ville située dans le département de l'Indre-et-Loire en région Centre. Le code postal de la ville de Joué-lès-Tours est le 37300.

Géographie

La ville de Joué-lès-Tours appartient à l'arrondissement de Tours. Sa superficie est de 32.41 km.

Population

La population de Joué-lès-Tours était de **37 505 habitants** en 2016.

Vie culturelle

La ville de Joué-lès-Tours est dotée d'un ensemble d'équipements culturels de qualité.



Confiture de cerises maison



Ingrédients :

2kg de cerises bien mûres
1kg de sucre

Préparation :

- Laver et dénoyauter les cerises.
- Verser les cerises dans un grand saladier et ajouter le sucre. Bien mélanger en écrasant un peu les cerises. Filmer votre saladier et laisser macérer toute la nuit. Mélanger de temps en temps en écrasant bien les fruits.
- Voilà, les cerises ont macéré toute la nuit et le sucre s'est dissous.
- Stériliser vos bocaux et les couvercles. Les mettre dans un grand volume d'eau et faire bouillir.
- Laisser les sécher sur un torchon propre sans les essuyer.
- Pour ceux qui n'aiment pas la confiture avec des morceaux, vous pouvez mixer les cerises avant la cuisson.
- Verse vos cerises macérées dans une grande cocotte, et porter à ébullition. Laisser cuire tout en remuant, compter 7 minutes dès que l'ébullition commence.
- Pour vérifier que votre confiture est prête, déposer une goutte de confiture sur une assiette froide, quand la cuisson est bonne la confiture se fige et ne coule pas quand vous penchez l'assiette. Si ce n'est pas le cas, poursuivez la cuisson.
- Verser votre confiture dans vos bocaux et fermer les. Retournez vos bocaux jusqu'à ce qu'ils soient refroidis pour une bonne étanchéité.

Confiture de cerise maison

Mettre en police « Gabriola » rouge et de taille 36 et centré

Ingrédients :

2kg de cerises bien mûres
1kg de sucre

Préparation :

- Laver et dénoyauter les cerises.
- Verser les cerises dans un grand saladier et ajouter le sucre. Bien mélanger en écrasant un peu les cerises. Filmer votre saladier et laisser macérer toute la nuit. Mélanger de
- volume d'eau et faire bouillir.
- Laisser les sécher sur un torchon propre sans les essuyer.
- Pour ceux qui n'aiment pas la confiture avec des morceaux, vous pouvez mixer les cerises avant la cuisson.
- Verse vos cerises macérées dans une grande cocotte, et porter à ébullition. Laisser cuire tout en remuant, compter 7 minutes dès que l'ébullition commence.
- Pour vérifier que votre confiture est prête, déposer une goutte de confiture sur une assiette froide, quand la cuisson est bonne la confiture se fige et ne coule pas quand vous penchez l'assiette. Si ce n'est pas le cas,

REFERENTIEL AUTONOMIE CARSAT ET PROGRAMMATION



MODULES ATELIER DIGITAL SENIOR

QUI EST CONCERNE ? Personnes seniors de + 55 ans autonomes, ayant un ordinateur à domicile, pour constituer un groupe de 8 participantes/participants.

(C'EST..) QUOI ? 9 modules de 2 h 30 pour être plus autonomes avec son ordinateur

OU ÇA SE PASSE ? A Résoudre 4 r. Lavoisier 37300 Joué-lès-Tours (entrée r. Ampère), salle 8 ordinateurs

QUAND ÇA SE PASSE ? Les mardis ou jeudis de 9 h 15 à 11 h 45 (tenant compte du calendrier des vacances scolaires) :

Les mardis 30/11/21, 7/12/21, 14/12/21, 4/1/22, 11/1/22, 18/1/22, 25/1/22, 2/2/22 et 22/2/22

Les jeudis 2/12/21, 9/12/21, 16/12/21, 6/1/22, 13/1/22, 20/1/22, 3/2/22 et 24/2/22

COMMENT ÇA SE PASSE ? 8 modules animés par des « Pro » du numérique avec une phase de diagnostic

COMBIEN ÇA COÛTE ? Ateliers financés par la CARSAT, inscription auprès d'un conseiller (la personne doit choisir l'atelier du mardi ou celui du jeudi et s'y engager) avec adhé

Module 4 « S'informer sur Internet »

Objectifs :

Permettre aux participants de :

- > Ouvrir un navigateur, rechercher avec mots clés, choisir le résultat ;
- > Naviguer (utiliser les boutons précédent, suivant, actualiser, utiliser la barre d'adresse, manipuler les onglets).

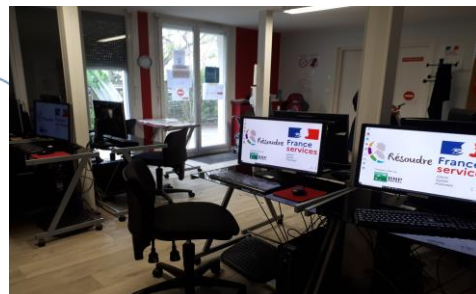
L'apprentissage de la navigation doit se faire en priorité en lien avec ce que chacun a envie de découvrir et sur le portail www.pourbienvieillir.fr

Module 6 « Communiquer via l'email et les

Objectifs :

Permettre aux participants de :

- > Utiliser sa boîte mail (ouvrir, créer, déchiffrer et répondre à un e-mail, identifier un mail à risque) ;
- > Joindre un fichier dans un mail et télécharger un document ;
- > Comprendre la notion de mot de passe et savoir composer son mot de passe sécurisé ;



ANNEXE VI

ATELIERS « DIGITAL SENIORS » (ADS) E.P.N

Résoudre **ATELIER DIGITAL SENIORS** **Carsat**

RESOUDRE, en partenariat avec la CARSAT, vous propose une formation de 9 ateliers « Autonomie Numérique »*

Utiliser un ordinateur Utiliser Internet Envoyer - Recevoir des mails Sécuriser son PC, ses achats en ligne Communiquer via les réseaux sociaux Utiliser des sites administratifs en ligne

Le mardi ou le jeudi matin de 9 h 15 à 11 h 45

Pour les mardis du 30 novembre 2021** au 22 février 2022**

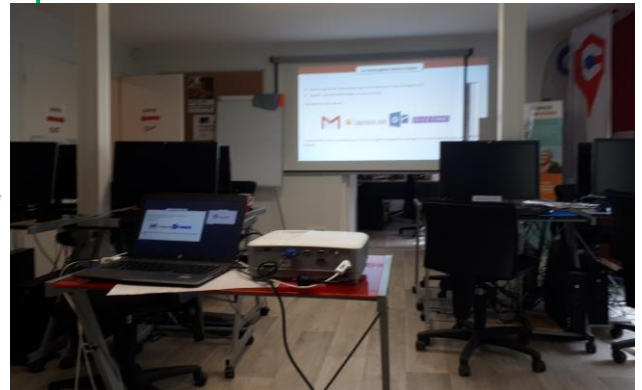
Pour les jeudis du 2 décembre 2021** au 24 février 2022**

MERCI DE VOUS INSCRIRE AUPRES DE VOTRE CONSEILLERE, CONSEILLER (Choisir le **mardi** ou le **jeudi**).

* Formation pour les + de 55 ans, utilisant un ordinateur à domicile. 8 participants maximum. Cotisation 15 €.

** la programmation tient compte du calendrier vacances scolaires 2021/2022

Résoudre - 4, rue Lavoisier - 37300 Joué-les-Tours - Tél. : 02 47 73 93 43 - contact@resoudre37.fr - https://www.resoudre37.fr - Association loi 1901 - APE 9400Z - SIRET 407 730 135 00018 - Agrément Formation N° 24 37 0381



Résoudre

Atelier internet

Résoudre

Résoudre

INITIATION À L'ENVIRONNEMENT INFORMATIQUE

Association Résoudre
4, rue Lavoisier
37300 Joué-les-Tours
Tél. : 02 47 73 93 43
Email : contact@resoudre37.fr

Carsat

Qu'est-ce qu'un navigateur Internet ?

Un navigateur est un logiciel qui permet de naviguer sur Internet. Ce sont des logiciels gratuits, il est possible d'en installer plusieurs sur le même ordinateur.

Les navigateurs les plus connus sont :



Google Chrome Firefox Microsoft Edge

Résoudre

Formation messagerie

Association Résoudre
4, rue Lavoisier
37300 Joué-les-Tours
Tél. : 02 47 73 93 43
Email : contact@resoudre37.fr

Envoi d'un mail

Cette nouvelle fenêtre qui vient de s'ouvrir vous permet de rédiger un message.

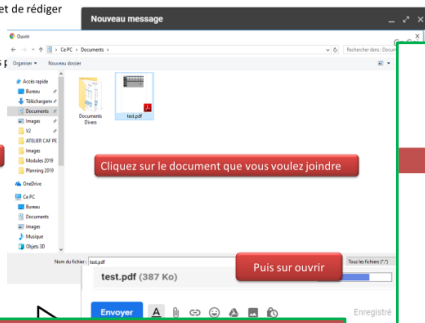
Pour cela vous devez renseigner :

1. L'adresse mail destinataire qui contient un @ (vous pouvez en mettre plusieurs)
2. L'objet du message (la raison du message)
3. Le contenu du message

En plus de cela vous pouvez :

- 4. Modifier la police : Cliquez sur le A situé à côté d'Envoyer
- 5. Ajouter une pièce jointe : Cliquez sur le trombone (généralement le symbole pour joindre un fichier)

Pour finir cliquez sur envoyer




Résoudre

Atelier 7 : Quelques sites utiles


Association Résoudre
4, rue Lavoisier
37300 Joué-les-Tours
Tél. : 02 47 73 93 43
Email : contact@resoudre37.fr

Quelques sites utiles


1) Des sites faits pour les seniors



2) Sites de mobilité



3) Autres sites



Résoudre

Atelier 8 : Sites administratifs

Association Résoudre
4, rue Lavoisier
37300 Joué-les-Tours
Tél. : 02 47 73 93 43
Email : contact@resoudre37.fr

ANNEXE VII

CONTENUS PEDAGOGIQUES SESSIONS FORMATIONS F.L.E

Parler d'histoire

Discussion

Aimez-vous étudier l'histoire ? Aimez-vous regarder des films historiques ou des documentaires d'histoire ? Dans votre pays, à l'école, on apprend l'histoire ? De quelles périodes parle-t-on ? Vous intéressez-vous à une période de l'histoire en particulier ? Expliquez. Qui sont les personnages historiques les plus célèbres dans votre pays d'origine ? Racontez ce qu'ils ont fait. Connaissiez-vous l'histoire de votre ville d'origine ? Racontez-la. A quelle époque, auriez-vous aimé vivre ? Expliquez pourquoi. Qu'auriez-vous aimé faire ? Que pensez-vous de l'architecture des différentes époques (par exemple en France : vieilles maisons à pans de bois, architecture classique, immeubles haussmanniens, immeubles des années 70, architecture contemporaine...) ? Qu'est-ce que vous aimez ? Qu'est-ce que vous n'aimez pas ? Que pensez-vous de la citation : « Celui qui n'apprend pas de l'histoire est condamné à la revivre. » ?

Que savez-vous sur l'histoire de France ? Que se passait-il dans votre pays à ce moment-là ?

En -600, des Grecs ont fondé une ville qui existe toujours aujourd'hui : comment se nomme-t-elle ? D'où vient le mot France ? Quel roi a fait construire le château de Versailles ? En quelle année a été rédigée la Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen ? Qui dirigeait le pays à cette époque ? Depuis quand la France est-elle un état laïc ? Quelle fin de guerre fête-on le 11 novembre ? Quel monument a été construit spécialement pour l'exposition universelle de Paris en 1889 ? En quelle année les femmes ont-elles obtenu le droit de vote ? Quand fête-t-on la fin de la Seconde Guerre mondiale ? A quelle période de l'histoire l'Union Européenne a-t-elle été créée ? En quelle année la peine de mort a-t-elle été abolie ? Avant l'euro (en 2002), quelle monnaie utilisaient les Français ?

Qui sont ces personnages célèbres de l'histoire de France ?



(1194-1547) : roi de France



(1638-1715) : roi de France



(1769-1821) : nombreux rôles politiques dont celui d'empereur des Français



(1890-1970) : chef de la France libre puis président de la République

La Première guerre mondiale : 1914-1918



L'ossuaire de Douaumont, près de Verdun. La bataille de Verdun a eu lieu de février à décembre 1916

La deuxième guerre mondiale : 1939-1945

Compréhension orale :

Michel Cymes est un médecin ORL. Il est célèbre car il a animé et principalement médicales (« Le magazine de la santé », « Les poux humains... »). Écoutez-le raconter un épisode de l'histoire de sa famille. *Histoires d'une nation* (2018) et répondez aux questions.

1. Chraïm Cymes, le grand-père de Michel Cymes, a reçu une commission d'indemnité. Comment réagit sa femme ?
2. Comment réagit sa femme ?
3. Chraïm est... inquiet confiant terrifié étonné.
4. A votre avis, pour quelle raison Chraïm a-t-il été arrêté et déporté ?
5. Dans quels camps Chraïm a-t-il été déporté ?
6. Quand et où Chraïm est-il mort ?
7. Quel célèbre événement ayant eu lieu entre les 16 et 17 juillet ?
8. Comment la grand-mère de Michel Cymes a-t-elle échappé à la déportation ?
9. De quoi parle Michel dans la deuxième partie de la vidéo ?

Discussion :

Racontez les événements importants qui ont eu lieu pendant la Seconde Guerre mondiale ? Où ? Qui ? Pourquoi ?

Événement le plus important	...dans votre pays d'origine
...depuis un mois	
...depuis un an	
...depuis 10 ans	
...depuis un siècle	

Le système judiciaire en France



Blagues

Une femme CRS* arrête une voiture et dit au conducteur : « Bravo, monsieur ! Vous avez gagné 100 euros pour bonne conduite ! » L'homme tout content lui répond : « Suprême, je vais pouvoir passer le test pour mon permis de conduire ! » Sa femme s'empresse d'ajouter : « Ne l'écoutez pas madame, il est totalement ivre ! » Pour finir, le grand-père sourd assis sur la banquette arrière s'exclame : « Vous voyez ? Je vous l'avais bien dit qu'on n'irait pas loin avec une voiture volée ! » * Force de police française chargée d'assurer l'ordre public



Un couple de voleurs paresseux attaque un bureau de poste et repart avec l'argent des caisses. De retour dans leur planque, l'homme se jette sur le lit et, tout en bâillant, dit à sa compagne : « Bon... Tu comptes ? » Sa complice s'allonge à son tour et lui répond : « Bon... on n'a qu'à attendre demain, ça sera écrit dans le journal ! »

Témoigner d'un événement

Écoutez et répondez aux questions (Alter Ego + A2 → Piste 64) :

Maxime ? Que fait-il ?

Déclaration :

Je suis Maxime, âgé de 21 ans, résident au 10 rue Jean Jaurès, à Brunoy. Je suis titulaire de la carte de permis de conduire de catégorie B. Mon numéro de permis est : 1234567890. Je suis titulaire de la carte de permis de conduire de catégorie B. Mon numéro de permis est : 1234567890.

Choisissez quel avis de recherche l'agent va lancer :

AVIS DE RECHERCHE

Deux voitures à moto.
Conducteur : homme.
Passagers à l'arrière : casaque à dessin rouge - blouson noir - cheveux longs bruns.
Moto : marque Honda - modèle NC 700.

AVIS DE RECHERCHE

Deux voitures à moto.
Conducteur : homme.
Passagers à l'arrière : casaque à dessin rouge - blouson noir - cheveux longs bruns.
Moto : marque Honda - modèle NC 700.

Parler de son parcours



LES OUTILS
Pour parler de votre parcours (= de votre vie), vous avez besoin de :

- utiliser le passé composé des verbes (journées 4-5-6-7)
- connaître les expressions de temps ci-dessous :

LES MARQUEURS TEMPORELS

MARQUEURS	PASSÉ COMPOSÉ
Le 30 septembre 1975...	Elle est née le 30 septembre 1975.
Pendant son enfance...	Pendant son enfance, elle a joué dans de nombreuses pièces de théâtre.
En 1996...	[...] elle a fait ses débuts au cinéma en 1996.
À l'âge de...	À l'âge de 23 ans, elle a commencé à être connue...
Ensuite...	Ensuite, elle a continué à tourner, en France et aux États-Unis.
L'année suivante...	L'année suivante, elle a obtenu l'Oscar et le César...
AUTRES MARQUEURS	
L'année précédente...	
Deux ans plus tard...	Un an plus tard...
Après...	Deux ans après...

Source : Alter Ego 1, p. 107, Hachette.

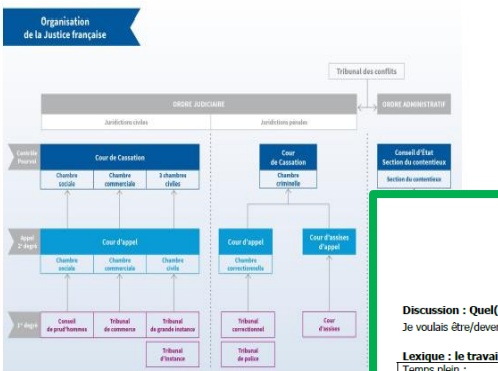
- connaître quelques mots nouveaux :

Les événements de la vie

je suis né / la naissance / il est mort / la mort / le décès
je me suis fiancé / les fiançailles / je me suis marié / le mariage
j'ai divorcé / le divorce / se séparer / la séparation
avoir un enfant / être enceinte / adopter un enfant
habiter / vivre / déménager / quitter son pays
la guerre / le danger / la sécurité / l'insécurité

Le parcours scolaire

aller à l'école / école élémentaire (jusqu'à 10 ans) / le collège (11 ans-14 ans) / le lycée (15 ans- 18 ans)
suivre une formation de... / suivre une formation professionnelle / apprendre le métier de...
avoir ou obtenir un diplôme (de...) / le baccalauréat (fin du lycée) / le brevet (fin du collège)
aller à l'université / faire des études (de...) / étudier
arrêter l'école ou les études



Les différents types de tribunaux

le tribunal de police	Il juge les contraventions (infractions d'amende).
le tribunal correctionnel	Il juge les litiges entre commerçants, sociétés et professionnels.
le tribunal administratif	Il juge les litiges entre les administrations et les citoyens.
le conseil de prud'hommes	Il juge les litiges entre les salariés et les employeurs.
le tribunal judiciaire (ancien tribunal d'instance et de grande instance)	Il juge les litiges qui ne concernent pas les affaires commerciales, sociales ou professionnelles.
la cour d'assises	Il juge les délits et les crimes.

Discussion :

Avez-vous déjà porté plainte ? Quelqu'un a-t-il déjà porté plainte contre vous ? La peine de mort existe-elle dans votre pays d'origine ? Si oui, pour quels crimes a-t-elle été abolie ? Pensez-vous que la peine de mort est une solution ? En France, il est possible d'assister aux audiences sauf quand elles sont à huis clos (procès impliquant des mineurs). Et dans votre pays ? Comment fonctionne le système judiciaire dans votre pays d'origine ? Existe-il des jurés dans les tribunaux dans votre pays ? La population de votre pays d'origine estime-t-elle que la justice y est bonne ?

Parler de son parcours scolaire et professionnel

Les qualités professionnelles

Rédiger une lettre de motivation

Discussion : Quel(s) métier(s) voulez-vous faire quand vous étiez petit ?

Je voulais être/devenir... Je n'ai jamais eu envie d'être/de devenir... Je n'aurais pas aimé être...

Lexique : le travail : Cochez le sens de chaque mot :

Temps plein :	Un CDI :
• 20h/semaine	• Un Contrat à Durée Définie
• 35h/semaine	• Un Contrat à Durée Déterminée
• 40h/semaine	• Un Contrat à Durée Indéterminée
La rémunération :	Un CDI :
• le salaire	• Un Contrat à Durée Idéale
• la durée du contrat	• Un Contrat à Durée Infinie
• le montant de la prime annuelle	• Un Contrat à Durée Indéterminée
Une lettre de motivation :	Le salaire net :
• un courrier pour parler de soi	• Le salaire avant déduction des charges
• un courrier pour présenter sa candidature	• Le salaire après déduction des charges
• un accord entre deux parties	Un travail en intérim :
Postuler :	• un travail sans contrat
• Avoir un poste	• un travail à horaires aménagés
• Poser sa candidature pour un poste	• une mission ponctuelle
• Quitter un poste	

S'inscrire à Pôle Emploi
développer son réseau (professionnel)
être en recherche d'emploi → un demandeur d'emploi
être au chômage → un chômeur

un emploi = un poste = un travail = un job (familier)
un travail saisonnier
une entreprise = une société = une boîte (familier)
une agence d'intérim
recruter → le recrutement
passer un entretien d'embauche
recruter = embaucher
être recruté = être embauché
signer son contrat de travail

un PDG
un patron
un directeur
mont supérieur hiérarchique
un auto-entrepreneur
un employé

Travailler dans le (secteur) privé
Travailler dans la fonction publique (=être fonctionnaire)
Travailler à temps plein / à temps partiel
Travailler au noir

un petit boulot
un contrat de travail
un CDI (Contrat à Durée Déterminée)
un CDD (Contrat à Durée Indéterminée)
la période d'essai
le salaire = la rémunération
le salaire net/le salaire brut
un ticket restaurant
une prime
faire des heures supplémentaires (=heures sup)
un bulletin de salaire = une fiche de paye
les charges sociales : cotisations pour payer l'assurance maladie, l'assurance chômage, la

ANNEXE VIII

EXTRAITS BILAN SESSION F.L.E 1er SEMESTRE 2021

Bilan FLE

Dates : du 25 janvier au 19 février 2021

Volume horaire : 70 heures

Objectifs de la formation : Améliorer le niveau de communication écrite et orale (vers A1 CECRL), la connaissance de la France et de la culture française, favoriser l'insertion sociale et professionnelle

Formatrice : Corinne Ardois

Déroulement : Les cours ont eu lieu du lundi au vendredi, sauf le mercredi. Le lundi de 9h30 à 11h30 et de 14h à 16h, les mardi, jeudi et vendredi de 9h à 11h30 et de 14h à 16h (soit 17 heures 30 par semaine). Le lundi matin était consacré à un atelier de conversation animé par des bénévoles de l'Association : lors de cette session, le groupe a été scindé en deux afin de former des groupes de quatre personnes dans lesquels la prise de parole se trouvait facilitée.

Public accueilli : 8 personnes (4 femmes, 4 hommes)

Origine et âge des apprenants : 8 participants, 8 nationalités différentes (sri-lankaise, turque, afghane, apatride originaire du Bahreïn, éthiopienne, géorgienne, soudanaise et libyenne) !

6 personnes sur 8 avaient entre 26 et 45 ans, 2 avaient 59 et 61 ans.

La majorité des personnes avait terminé ses obligations OFII et une personne, arrivée juste avant le confinement de mars 2020, attendait encore sa convocation. Tous les participants à cette session ont été positionnés et recrutés lors de nos informations collectives du début janvier 2021, orientées vers nous par le CRIA 37, Pôle Emploi, La Mission Locale, Coallia et Kodiko, mais aussi par le bouche-à-oreille.

Niveau scolaire : Toutes les personnes du groupe avaient suivi une scolarité dans leur pays d'origine : élémentaire (1), collège (1), lycée (1), bac (1), supérieur (4).

Elles avaient un niveau de départ en français situé entre A0 et A1- (CECRL). Les personnes ayant un niveau A1.1 ou A1- souhaitaient acquérir plus d'aisance à l'oral et entrer dans l'écrit (en effet les personnes recrutées présentaient toutes des difficultés de base pour s'exprimer à l'écrit).

Programme FLE :

Nos objectifs étaient les suivants (le temps de formation étant très court, nous nous sommes concentrés sur des éléments de base pouvant servir de tremplin dans la poursuite du parcours linguistique des apprenants) :

- poser les bases de bonnes habitudes d'apprentissage
- acquérir de la confiance en expression orale
- créer une relation effective entre l'oral et l'écrit (acquisition et/ou reprise du lien entre

9h00-11h30 : Conversation : raconter des événements passés

Appropriation des temps du passé abordés pour parler de sa semaine de repos, puis jeu d'expression orale sur les souvenirs d'enfance et d'école

14h-16h : Parler d'un métier (actions, compétences et qualités)

Photos de professionnels, masculin/féminin des noms de métiers, parler des métiers (ce que la personne fait, ses compétences et ses qualités, ce que j'aime ou n'aime pas dans un métier) Le jeu des métiers (expression orale)

9h00-11h30 : Découvrir le site ONISEP-découvrir des métiers

Compréhension orale à partir de la vidéo "témoignage de Jérémie Lopez (ébéniste)" dans "métiers animés"
Reprise du jeu des métiers (expression écrite : préparation écrite avant présentation orale des métiers)

13h45-16h15 : Atelier numérique

9h00-11h30 : Lire et comprendre une offre d'emploi

Compréhension écrite et analyse d'une offre authentique (site Pôle Emploi) → Faire ressortir des points forts et des points faibles afin d'y répondre

14h-16h : Atelier Valeurs de la République

9h00-9h30 : Les mots de la semaine

9h30-11h30 : Intervention du Planning Familial 2

14h-16h : Répondre à une offre d'emploi (CV + Lettre de motivation)

CO DELF A2 : interaction entre natifs (études/emploi)
CE DELF A2 : lire des instructions (CV et lettre de motivation)
CE une lettre de motivation - PE votre lettre demande de stage

9h30-11h30 : Ateliers conversation

14h-16h : Parler de sa santé

CO (2 ex) + CE (2 ex) : emploi, études, école
nommer les parties du corps, dire où on a mal/ce qui ne va pas, regarder/voir/écouter expressions idiomatiques utilisant des parties du corps

9h-11h30 : Parler de sa santé (suite)

14h-16h : Prendre un rendez-vous médical

CO répondeur d'un cabinet médical
CO prendre rendez-vous au téléphone
IO prendre rendez-vous au téléphone

9h-11h30 : Modifier ou annuler un rendez-vous

CO - Lexique, manières de dire
IO - jeux de rôles

14h-16h : Comprendre les conseils d'un professionnel de santé

Lexique médicaments, posologie (avec médicaments apportés),
CO, IO : à la pharmacie

Bilan FLE

Dates : 25 janvier - 19 février 2021

Volume horaire : 66h dont 4h de conversation avec une bénévole (Aude)

Niveau à atteindre : Renforcement des compétences à l'écrit pour apprenants de niveau A1.1 à A2 acquis

Formatrice : Adeline ROGER

Public accueilli : 7 personnes

Intervenants et sorties :

- Sortie à la médiathèque de Joué-lès-Tours : 2h : 12/02
- Intervention du Planning Familial : 2h : 18/02

Programme FLE :

- Améliorer les compétences en phonie/graphie et l'orthographe : dictée et phonétique
- Maîtriser la présentation et la ponctuation des textes
- Maîtriser l'écriture de divers textes courts (carte postale, invitation, petit mot)
- Améliorer l'aisance à l'oral : conversations
- Renforcer les compétences grammaticales et lexicales

S1 Se présenter et raconter sa vie Se présenter Les nationalités Parler de ses projets	25/01 : Documents d'accueil + faire connaissance + ponctuation
	26/01 : Dictée + ponctuation + se présenter/présenter quelqu'un Se présenter
Parler du passé Passé composé Futur proche La ponctuation 15h30	28/01 : Phonétique + ponctuation + futur proche Futur proche
	29/01 : Parler du futur + passé composé Parler du passé
S2 Écrire à ses amis Donner et demander des nouvelles Proposer une sortie/accepter/refuser Écrire de courts messages familiaux Organiser un texte	01/02 : Conversation (présentation, goûts) Dictée + écrire un message aux amis (donner/demander des nouvelles)
	02/02 : Dictée + proposer une sortie à ses amis (faire écrire des invitations à distribuer l'après-midi) Accepter/refuser une sortie
	04/02 : Dictée + focus présentation Phonétique
	05/02 : Phonétique + répondre à de courts messages quotidiens + médiathèque Dictée + test bilan + conversation + préinscription médiathèque
	09/02 : Présenter son pays + phonétique Dictée + exprimer ses goûts

Carte postale
Écrire son pays
Préparer une carte postale

Points positifs :

- Ce format court pour travailler spécifiquement l'écrit est efficace (ponctuation, majuscules, structurer un texte, être à l'aise pour écrire, maîtriser davantage le présent, le passé composé et le futur proche). Tous les apprenants ont progressé sur ce point.
- Les apprenants sont très contents de la session et souhaitent poursuivre leur apprentissage au sein de Résoudre
- Apprenants particulièrement attentifs et sérieux (ponctualité notamment)

Points négatifs et suggestions :

- La multiplication des sessions exige plus de temps passé au recrutement des apprenants et à l'administratif. Nous suggérons de supprimer cette session courte et de revenir à des sessions longues mais de proposer ce type de contenus dans les sessions d'été.

Supports culturels :

Textes	Chansons et musique	Vidéos
<ul style="list-style-type: none"> • Article sur la télémédecine • Article sur la culture et le Covid-19 • Extrait des "Mémoires d'une jeune fille rangée" Simone de Beauvoir • "Il pleure dans mon cœur" Paul Verlaine • "L'écolier" de R. Queneau • "Sensation" A. Rimbaud • Extrait du rapport pour la réforme des retraites • Extraits de textes dans les exercices 	<ul style="list-style-type: none"> • "Ca ira" Joyce Jonathan • "Je veux" Zaz • Claude Debussy • "A bicyclette" Yves Montand • "Il pleure dans mon cœur" Claude Debussy • "Il pleure dans mon cœur" Gabriel Fauré • "Damage" BigFlo & Oli • "J'ai oublié de vivre" Johnny Hallyday 	<ul style="list-style-type: none"> • "Je déteste" Cyprien • "Quand j'étais petit" Cyprien • Série "Fais pas ci Fais pas ça" (début) • Série "Scènes de ménage" • Série "Parents mode d'emploi" • Reportage "La vie d'un médecin généraliste" • Reportage "L'école de danse de l'Opéra de Paris" • Reportage "la famille en France" • Bande-annonce "Intouchables" • Vidéos <i>Hugo Décrypte</i> • Vidéos promotionnelles sur la Normandie et la région Auvergne-Rhône-Alpes

EXTRAITS BILAN SESSION « ESTIVALE » 2021

Bilan FLE

Dates : 5 juillet - 27 août 2021

Volume horaire : 70h (5 semaines)

Niveau à atteindre : renforcement des compétences linguistiques / formation ouverte aux niveaux A1.1 acquis à B1

Formatrices : Adeline ROGER

Public accueilli : 15 personnes ont participé à une ou plusieurs semaines de formation. 4 personnes ont participé à toutes les semaines d'été.

6 apprenants poursuivent les cours à Résoudre en septembre car leur niveau correspond maintenant au niveau du groupe.

Une personne a été orientée vers les ateliers Boost Emploi de Résoudre

Programme FLE :

Semaine 1 Se repérer dans le temps (présent) Parler de ses habitudes et ses activités quotidiennes Parler de ses loisirs Verbes en -er Verbes pronominaux Verbes "être", "avoir", "aller", "faire" Expressions de temps/fréquence	5/07 : 9h-12h : présentations + "comment ça va ?" (aller) + exprimer ses goûts (aimer, adorer, détester) + expressions de temps DM Exercices dont verbes "être" et "avoir"	Semaine 5 Se repérer dans le temps (passé) Raconter ce qu'on a fait la veille Biographie d'une personne célèbre Expression de temps Speech : raconter une histoire	9h-12h : "Qu'est-ce que vous avez fait ce week-end ?" + initiation passé composé + phonétique + participe passé DM Exercices
	6/07 : 9h-12h : "j'ai/je suis" + "aimer", "détester" + parler de ses habitudes + verbes en -er + expressions de fréquence 14h-16h : Tour de France + parle DM Exercices verbes en -er		9h-12h : Avoir ou être 14h-16h : "Je n'ai jamais..." + rédiger une biographie DM Exercices
	8/07 : 9h-12h : Conjuguer "aller", que vous faites chaque jour, spé pronominaux DM Exercices verbes pronominaux		9h-12h : "Qu'est-ce que vous avez fait hier ?" + expressions de temps + négation et adverbes avec le passé composé DM Exercices
	9/07 : 9h-12h : Conjuguer "efface suite verbes pronominaux + parle DM optionnel : "savoir" et "connaître"		9h-12h : "Hier, je n'ai pas eu le temps de..." + il y a/depuis + accord avec être" DM Exercices
Semaine 2 Atelier d'écriture Parler de soi Rédiger un mot pour les voisins Proposer une sortie/accepter/refuser Ecriture créative Phonie/graphie La ponctuation Ecrire un mot ou un sms à une personne de son foyer	12/07 : 9h-12h : Phonie/graphie et soi DM Production écrite : Présenter	Semaine 7 Grammaire Déterminants + possessifs et démonstratifs Singulier/pluriel Masculin/féminin Prépositions Pronoms compléments	9h-12h : Déterminants + possessifs/démonstratifs DM Exercices
	13/07 : 9h-12h : Phonie/graphie et une sortie/accepter/refuser 14h-16h : Rédiger un mot pour le DM Finir productions écrites		9h-12h : Finir déterminants + Singulier/pluriel 14h-16h : Singulier/pluriel
	15/07 : 9h-12h : Conversation + phonétique + écrire un mot à une personne		9h-12h : Masculin/féminin
	16/07 : 9h-12h : Dictée + phonétique		9h-12h : Pronoms compléments + prépositions
Semaine 5 Se repérer dans le temps (passé) "Qu'est-ce que vous avez fait hier ?" + expressions de temps + négation et adverbes avec le passé composé DM Exercices	9h-12h : "Qu'est-ce que vous avez fait hier ?" + expressions de temps + négation et adverbes avec le passé composé DM Exercices	Semaine 8 Culture française et conversation Repas/alimentation La politesse La famille Les vacances	9h-12h : Reportage La mer de glace + Les vacances
	9h-12h : "Qu'est-ce que vous avez fait hier ?" + expressions de temps + négation et adverbes avec le passé composé DM Exercices		9h-12h : Repas et alimentation 14h-16h : Repas et alimentation (suite)
	9h-12h : "Hier, je n'ai pas eu le temps de..." + il y a/depuis + accord avec être" DM Exercices		9h-12h : La famille
	9h-12h : "Qu'est-ce que vous avez fait hier ?" + expressions de temps + négation et adverbes avec le passé composé DM Exercices		9h-12h : La politesse/le savoir-vivre

Points positifs :

- Des demandes suffisantes pour entrer dans
- Retours très positifs des apprenants : même ont trouvé de l'intérêt à une formation où on travaille pourtant des bases.
- Ces formations sont un bon tremplin pour ensuite suivre une session plus longue (être dans le bain du français avant d'entamer une formation longue).
- Ces formations permettent d'avoir une connaissance plus précise du niveau et des besoins des apprenants et ainsi de les orienter vers une suite de parcours adaptée (session longue à Résoudre, réapprentissage de la lecture...).

ANNEXE X

EXTRAITS BILAN SESSION F.L.E 2^{ème} SEMESTRE 2021



Bilan FLE

Dates : 13 septembre - 17 décembre 2021

Volume horaire : 220h (dont 26h de conversation avec deux bénévoles) + environ 20h d'accompagnement professionnel en dehors du temps de cours pour des rendez-vous individuels

Formatrice : Adeline ROGER

Niveau à atteindre : B1

Projets finaux : rédiger une autobiographie et présenter un spectacle de théâtre

Public accueilli :

Huit personnes ont été accueillies au départ. Une personne a abandonné le 17/09 car elle n'arrivait pas à gérer toutes ses activités. Suite à son abandon, une personne a été intégrée au groupe dès le 30 septembre. Il y a eu ensuite trois abandons au cours de la formation pour diverses raisons (problèmes de santé, difficultés à gérer la vie personnelle, cours de conduite).

Sur les 9 personnes reçues, voici les statistiques :

- Villes : Tours (4), Joué-lès-Tours (3), St-Pierre-des-Corps (1), Chambray-lès-Tours (1)
- Nationalités : libyenne (3), afghane (1), algérienne (1), cambodgienne (1), irakienne (1), libanaise (1), syrienne (1)
- Âges : entre 28 et 52 ans

Intervenants et sorties :

- Intervention de la conseillère en insertion professionnelle (Héloïse Merlière) : 11 journées partagées pour les deux groupes pour des entretiens individuels ou des ateliers collectifs
- Intervention France Bénévolat : 2h : 21/09
- Séances informatique (Grégory Jahan) : 7x2h = 14h
- Ateliers théâtre (Karim Arbia) : 4x2h
- Atelier avec le Livre Passerelle : 2h : 01/10
- Atelier Valeurs de la République (Amandine Thivier) : 2h : 23/10
- Intervention Planning Familial : 2x2h : 27/09 et 05/11
- Sortie à la médiathèque de Joué-lès-Tours : 2h : 15/10
- Intervention de l'association Parrainage de Jeunes en Joué : 15/11
- Spectacle de théâtre joué par les apprenants : 10/12 à 19h

Programme FLE :

3/09 : Présentation formation + planning + auto-évaluation + questionnaire bénévolat + questionnaire informatique
DM Fiche de travail avant la formation : dictée d'Archibald + présent + passé composé + nationalité

S1 Se présenter 13/09 : "Je suis/J'ai" + présentation famille Lepic/Bouley + présentations

Supports culturels :

Textes	Vidéos
<ul style="list-style-type: none"> • Extrait du site Santé Publique France au sujet du tabagisme • Articles sur la parité • Extrait <i>Je me souviens</i> - G. Perec • Planche de Bd sur le Pacs • Poème <i>Liberté</i> - Paul Eluard • Poème <i>Sensation</i> - A. Rimbaud • Poème <i>L'écolier</i> - R. Queneau • Faits divers 	<ul style="list-style-type: none"> • Reportage sur la Côte d'Emeraude • Extrait de la série "Fais pas ci, fais pas ça" • "Je déteste" de Cyprien • Reportage sur la production de cornichons français • Extrait d'une vidéo de Nans et Mouts • Reportage sur un traitement contre le cancer du sein • Reportage sur la vie d'un médecin • Reportage sur l'évolution de la famille française • "Quand j'étais petit" de Cyprien (2 vidéos) • Reportage sur un boulanger • Témoignages sur l'expatriation • Reportage sur le ballet de l'opéra de Paris • Bandes-annonces de film • Reportage sur le thème de la colocation • "Moi président de la République" Extrait du débat présidentiel • Extrait du film "La gloire de mon père" • Vidéo expliquant le réchauffement climatique • Reportage sur la sécheresse à Madagascar • Reportage sur la fonte de la Mer de Glace • Reportage sur la fermeture de l'usine Brigestone • Le journal télévisé
Autres	Chansons et musique
<ul style="list-style-type: none"> • La dictée d'Archibald • Jeu "Qui est-ce" • Questionnaire du don du sang • Tableau <i>Pompiers courant à un incendie (1851)</i> - Gustave Courbet • Jeu : Timeline Histoire de France • La fresque du climat - version enfant • Bilan carbone • Interview à propos des fausses informations 	<ul style="list-style-type: none"> • Claude Debussy • "Ca ira" de J. Jonathan • Questionnaire de vivre" J. Hallyday • "L'enfance" Grégoire • Grand Corps Malade • "Santé" (2021) Stromae • "L'année prochaine" (2021) Trois cafés gourmands • "L'odeur de l'essence" (2021) Ore!San

Médiathèque de Joué-lès-Tours : Nous avons poursuivi notre partenariat avec la médiathèque de Joué-lès-Tours. [Notre contact avant pris sa retraite, nous sommes désormais en relation avec Camille BERGER en charge des partenariats. Cette nouvelle relation est particulièrement fructueuse et est amenée à s'intensifier par les propositions qui nous seront faites de participer à certaines activités de la médiathèque.](#)

Lors de notre visite de la médiathèque, nous avons été guidés dans les rayonnages afin de bien comprendre le fonctionnement et les possibilités qu'offre ce lieu public (expérience transposable dans les bibliothèques de Tours). Chaque apprenante avait été inscrite en amont si elle ne l'était pas déjà et a pu emprunter des documents. Après la visite, nous nous sommes réunies dans la grande salle de la médiathèque pour un "club culture". Chacune de nous, Camille et moi comprises, avons apporté qui un livre, qui un DVD, qui un magazine... pour le présenter aux autres. Cette séance faisait suite à plusieurs séances FLE sur la culture (lexique, raconter un film, raconter un livre...).

Atelier théâtre et représentation : [Les ateliers d'expression théâtrale ont été financés \(et le seront encore sur la session prochaine\) dans le cadre du projet "Action culturelle et langue française" de la DRAC. Ce projet exigeait une restitution. Nos apprenants ont donc présenté leur création lors d'une représentation d'environ 30 minutes le 10 décembre. C'est un moment qui a été fort apprécié par les spectateurs et qui, finalement, restera un bon souvenir pour mes apprenants.](#)

Le financement scindé en deux sessions ne prévoyait que 4 séances par groupe sur 4 semaines. C'était trop peu pour réaliser un véritable travail de fond : le résultat a pris le pas sur la démarche ! Cela a généré un stress indu, et parfois insurmontable, pour nos apprenants. Nous avons su nous adapter et redéfinir le projet à mi-chemin en proposant des séances qui rassemblaient les deux groupes, doublant ainsi les séances de travail, sans doubler le temps d'intervention du comédien-metteur en scène. [Cela a remis du plaisir et du sens dans cette action.](#) Nous en tirons les leçons pour la session prochaine : nous commencerons le travail d'expression théâtrale plus tôt et réunirons dès le départ les deux groupes.

Bilan de l'expression théâtrale : les apprenantes de mon groupe, et j'ai pu le constater en cours, ont gagné en assurance, effet démultiplié par la préparation d'une restitution publique.

Autre effet positif de ce projet théâtre avec représentation publique : le Pôle FLE et notre travail ont été découverts en interne. Curieusement, notre travail est plus connu et reconnu à l'extérieur de nos murs que dans notre propre structure.

Résultats des DELF A2 blancs proposés tout au long de la formation :

	Seyma	Anaam	Asma	Nuha	Saranya	Parina	Fatima	
17/09/21 sujet 5								
CO	10,5/25	17,5/25	17,5/25	12,5/25	13,5/25	12,5/25	9,5/25	
CE	14,5/25	16/25	14,5/25	9/25	17/25	10,5/25	10/25	
PE	13/25	15,5/25	14,5/25	16,5/25	13,5/25	14/25	11/25	
18/10/21 sujet 1								
CO	5/25	16/25	18/25	17/25	9/25	16/25	10/25	
CE	18/25	17/25	14/25	10/25	13/25	13/25	8/25	
PE	19,5/25	16,5/25	17,5/25	16,5/25	15,5/25	11,5/25	10,5/2	
7/12/21 PO	6/12/21 18,5/25	21,5/25	21,5/25	22/25	17/25	22/25	21,5/2	
10/05/21								
CO	20/25	16/25	16/25	11/25	13/25	11/25	13/25	
CE	12/25	17,5/25	15/25	16/25	17/25	8,5/25	10/25	
PE	14,5/25	15/25	15,5/25	15,5/25	13/25	9/25	9/25	
	65/100	70/100	68/100	64,5/100	60/100	50,5/100	53,5/100	
DELF session décembre	Admise 75/100	Admise 89/100	Admise 81,50/100	Admise 78,50/100	n.a.	Admis 56/100	Admise 55,50/100	n.a

6 apprenantes sur 8 ont passé le DELF A2 à la session de décembre et toutes l'ont obtenu.

AFFICHES « ITINÉRAIRES » ET PHOTOS SPECTACLE



Résoudre présente :

ITINÉRAIRES

Un court spectacle des apprenants de la formation de français, mis en scène par Tatu :

Vendredi 10 décembre 2021
19 h à l'ESPACE TREMPLIN

1 Place des Droits de l'Homme,
Joué-lès-Tours (37300)

Le spectacle sera suivi d'un pot convivial selon les mesures sanitaires en vigueur



Résoudre présente :

ITINÉRAIRES

Un court spectacle des apprenants de la formation de Français Langue Étrangère, mis en scène par Tatu.

Vendredi
13 mai 2022
18h

Espace Tremplin
1 Place des Droits de l'Homme,
37300 Joué-lès-Tours

Le spectacle sera suivi d'un buffet convivial

MINISTÈRE DE LA CULTURE | Direction Régionale des Affaires Culturelles Centre-Val de Loire | Résoudre



ANNEXE XII

PLANIFICATION / REALISATIONS ATELIERS « BOOST EMPLOI »

ATELIERS BOOST EMPLOI 2021			
NOM	DUREE	FREQUENCE	CONTENUS
"Mieux se connaître et maîtriser l'image que l'on renvoie" (en pré-projet professionnel)	1/2 journée	1 fois/mois	<ul style="list-style-type: none"> Nos motivations au travail : pourquoi je me lève le matin Nos savoir-être professionnels La communication verbale et non verbale
"Mieux connaître les exigences de l'entreprise"	1/2 journée	1 fois/mois	<ul style="list-style-type: none"> Travail sur la confection d'une fiche métier (en mettant l'accent sur les exigences du métier choisi, et les savoir-être attendus)
"Mieux connaître le marché du travail en Indre et Loire"	1/2 journée	1 fois/mois	<ul style="list-style-type: none"> Savoir si (e)le(s) métier(s) visé(s) sont porteurs en I&L Connaître les canaux de recrutement et les contrats les plus fréquemment utilisés pour adapter sa candidature Connaître les entreprises qui recrutent dans notre secteur
"Connaître et utiliser le site pôle emploi"	1 journée	1 à 2 fois/mois	<ul style="list-style-type: none"> Trouver des offres d'emploi sur le site, créer des alertes Comment postuler sur le site pôle emploi Connaître les aides pôle emploi Comment remplir son profil de compétences
"Trouver des offres d'emploi adaptées et postuler en ligne"	1/2 journée	1 à 2 fois/mois	<ul style="list-style-type: none"> Connaissance des différentes plateformes d'offres d'emploi Création d'alertes Postuler en ligne
"Sophropro"	1/2 journée	1 à 2 fois/mois	<ul style="list-style-type: none"> Expérimenter des techniques de relaxation pour affronter le stress inhérent à un entretien d'embauche ou une recherche d'emploi
"Réussir son entretien d'embauche"	2 jours	1 fois/mois	<ul style="list-style-type: none"> 1er jour : Théorie sur l'entretien (avant/pendant/après) / travail sur son argumentaire 2ème jour : Simulations d'entretien d'embauche
"La candidature spontanée et le réseau professionnel"	1/2 journée	1 fois/mois ou à la demande	<ul style="list-style-type: none"> Je développe mon réseau. Je comprends les caractéristiques du marché caché et je sais candidater sans offre d'emploi. J'apprends à exploiter les réseaux et notamment les réseaux sociaux.
"Atelier de préparation aux processus de recrutement"	1/2 journée	1 fois/mois ou à la demande	<ul style="list-style-type: none"> Réussir ses tests psychotechniques. Les tests de personnalité

LES DATES D'ATELIERS 1ER TRIMESTRE 2021

Atelier « Mieux Connaître ses motivations personnelles »
Vendredi 22/1/2021, Jeudi 4/2/2021 et jeudi 4/3/2021 : 9 h / 12 h

Atelier « Mieux Connaître les Exigences de l'Entreprise »
Vendredi 5/2/2021, Vendredi 5/3/2021 : 9 h / 12 h

Atelier « Mieux Connaître le Marché du Travail en I&L »
Vendredi 5/2/2021, Vendredi 5/3/2021 : 13 h / 16 h

Atelier « Connaître et utiliser le site Pôle Emploi »
Jeudi 11/1/2021, Jeudi 11/2/2021, Jeudi 11/3/2021 : 9 h / 12 h - 13 h / 16 h

Atelier « Trouver des offres d'emploi et postuler en ligne »
Vendredi 22/2/2021, Vendredi 22/3/2021 : 9 h / 12 h

Atelier « Sophro Pro »
Vendredi 25/2/2021, Vendredi 25/3/2021 : 9 h / 12 h

Atelier « Réussir son entretien d'embauche »
Jeudi 18/2/2021 et vendredi 28/2/2021 : 9 h / 12 h - 13 h / 16 h
Jeudi 18/3/2021 et vendredi 19/3/2021 : 9 h / 12 h - 13 h / 16 h

Atelier « La candidature spontanée et le réseau professionnel »
Vendredi 26/2/2021, Vendredi 26/3/2021 : 9 h / 12 h

Atelier « Préparation aux Processus de Recrutement »
Vendredi 26/2/2021, Vendredi 26/3/2021 : 13 h / 16 h



Tous publics

Une action Résoudre
Enregistrée sous le numéro 2437031837
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Ateliers Boost Emploi

Contact :
Résoudre
4 rue Lavoirier (entrée rue Ampère)
37300 Joué-lès-Tours
02 47 73 91 43
www.resoudre37.fr

Horaires d'ouverture
Ouvert lundi, mardi, jeudi et vendredi :
9h00 à 12h00 et 13h00 à 17h00

Référente Ateliers « Boost Emploi »
Florence PIGALE 06 95 52 41 65
Florence.pigale@resoudre37.fr





« Ces ateliers s'adaptent aux besoins des participants et à leur projet professionnel »

Ces ateliers se déroulent sur une demi-journée à 2 journées maximum et sont programmés tous les mois selon les besoins.

Ils sont pris en charge, non rémunérés, sur prescription (Pôle Emploi, Mission Locale, CAP Emploi, référent sociaux RSA, ...) ou sur inscription individuelle

Chaque atelier accueille en moyenne 8 personnes pour permettre une **dynamique de groupe** tout en permettant un **accompagnement individuel**.

PRÉ-INSCRIPTION

- Un atelier tous les jeudis ou vendredis chaque semaine
- Contactez Florence : florence.resoudre@gmail.com

Atelier « Connaître et utiliser le site Pôle Emploi »

- Présentation du site de pôle emploi, remplir son profil de compétences
- Chercher des offres d'emploi (utilisation de filtres)
- Création d'alertes pour des offres adaptées et postuler en ligne

Alternance d'apports théoriques et d'exercices **1 journée**

Atelier « Trouver des offres d'emploi et postuler en ligne »

- Qu'est-ce qu'un jobboard, les jobboard généralistes, spécialisés et de l'intérim
- Recherche d'offres adaptées, création d'alertes mail et candidatures en ligne

Alternance d'apports théoriques et d'exercices **½ journée**

Atelier « Sophro Pro »

- Qu'est-ce que la Sophrologie
- Comment peut-elle nous aider au travail
- Techniques de respiration abdominale

Alternance d'apports théoriques et d'exercices **½ journée**

Atelier « Réussir son entretien d'embauche »

- Les points importants : Avant, pendant, Après.
- Comment se déroule un entretien d'embauche
- Présentation personnelle et questions du recruteur
- Simulations d'entretiens d'embauche sur une journée

Alternance d'apports théoriques et d'exercices **2 journées**

Atelier « Candidature Spontanée et Réseau Professionnel »

- Présentation Marché Ouvert / Marché Caché
- Comment exploiter le Marché Caché et activer son réseau (carte réseau)
- Le réseau social professionnel (LinkedIn)

Alternance d'apports théoriques et d'exercices **½ journée**

Atelier « Préparation aux Processus de Recrutement »

- Les tests Psychotechniques, les tests de personnalité
- Les techniques dynamiques de recrutement (assessment Center, MRS Pôle Emploi)
- S'entraîner aux tests Psychotechniques

Alternance d'apports théoriques et d'exercices **½ journée**