



# RESOUDRE

## BILAN D'ACTIVITES 2022



PRÉFÈTE  
D'INDRE-ET-LOIRE





# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	<b>p 3</b>
<b>I. LE POLE SOCIAL/FRANCE SERVICES ET LA MEDIATION POSTALE</b>	<b>p 5</b>
<b>A. LE POLE SOCIAL ET FRANCE SERVICES</b>	<b>p 5</b>
1) Santé / CPAM	p 6
2) Etat Civil / Nationalité	p 7
3) CAF	p 7
4) Logement	p 7
5) Impôts / DGFIP	p 7
6) Préfecture /ANTS	p 7
7) Retraites / CARSAT	p 7
8) Pôle Emploi	p 8
9) Ministère de la Justice	p 8
10) Courriers	p 8
11) Scolarité enfants	p 8
12) Emploi	p 8
13) Autres	p 8
<b>B. LA MEDIATION POSTALE</b>	<b>p 9</b>
<b>II. LE POLE NUMERIQUE / ESPACE PUBLIC NUMERIQUE</b>	<b>p 9</b>
Les Ateliers Informatiques FLE	p 9
Ateliers Parents/Enfants programme Informatique pour tous/Réussite Educative	p 10
Ateliers pour les Seniors « Atelier Digital Séniors » (ADS)	p 10
Bilans et perspectives	p 11
<b>III. LE POLE FORMATIONS FLE (Français Langue Etrangère)</b>	<b>p 11</b>
Le bilan global des sessions FLE 2022	p 12
<b>CONCLUSION</b>	<b>p 13</b>
<b>ANNEXES</b>	<b>p 15</b>

# INTRODUCTION



Depuis sa création en novembre 1995<sup>1</sup> l'association Résoudre, implantée sur le quartier de la Rabière de Joué-lès-Tours, a poursuivi ses activités dans le cadre des Pôles Social/FS (France Services label janvier 2020), Numérique/EPN (Espace Public Numérique label WebOCentre mars 2012) et Formations/FLE (Français Langue Etrangère).

De par sa situation géographique, Résoudre accueille historiquement un public issu de la ville de Joué-lès-Tours à 73,6 % dont 58,7 % du Quartier Politique de la Ville (QPV) de La Rabière.

Résoudre a fonctionné en « flux tendus » les 8 premiers mois de l'année 2022 car sans RDV (a contrario d'autres structures/administrations de Tours Métropole), accessible facilement (tramway, voie rapide), et du fait du professionnalisme reconnu des salarié.e.s<sup>2</sup>, Ainsi 21.7% des usagers viennent de communes disposant de France Services (+ 25,6 % par rapport à 2021), dont 12,6 % issus de Tours (+ 18,3 % par rapport à 2021).

COMMUNES DE RÉSIDENCE DES USAGERS					
Commune	2022	%	2021	%	Évolution
Joué les Tours	832	73.63%	827	78.91%	0.60%
Tours	142	12.57%	120	11.45%	18.33%
Chambray les Tours	32	2.83%	13	1.24%	146.15%
Ballan Miré	21	1.86%	13	1.24%	61.54%
Saint Pierre des Corps	23	2.03%	1	0.01%	2200%
Autres communes	80	7.08%	74	7.06%	8.11%
<b>Total</b>	<b>1130</b>	<b>100%</b>	<b>1048</b>	<b>100%</b>	<b>7.82%</b>

QUARTIERS DE JOUE LES TOURS		
Quartier	2022	%
Centre	78	9.37%
Morier	54	6.49%
Rabière	488	58.65%
Vallée	34	4.09%
Autre	178	21.40%
<b>Total</b>	<b>832</b>	<b>100%</b>

Cette situation a généré souvent trop d'attentes, de frustrations voire quelques frictions entre usagers, et en 9/2022, Résoudre a réinstauré le fonctionnement sur RDV<sup>3</sup> et installé une banque d'accueil<sup>4</sup>, pour fluidifier les accueils physiques et téléphoniques, orienter les publics en interne (Pôles Social, Numérique et Formations FLE) ou externe (partenaires) enfin programmer les RDV.

En 2022 ce sont 1130 usagers (+ 7,8 % par rapport à 2021 et + 76,8 % par rapport à 2019 !) qui ont utilisé les services de

ÂGE			
Tranche	Nombre	%	Evolution 2021/2022
Moins de 18 ans	5	0.44%	25 %
Entre 18 et 25 ans	78	6.90%	39,3 %
Entre 26 et 49 ans	566	50.09%	- 3,9 %
Entre 50 et 65 ans	308	27.26%	15,8 %
Plus de 65 ans	173	15.31%	30 %
<b>Total</b>	<b>1130</b>	<b>100%</b>	<b>7,8 %</b>

Résoudre dont 56 % de femmes.

SEXE			
Sexe	Nombre	%	Evolution 2021/2022
Femmes	629	56	5.71%
Hommes	501	44	10.60 %
<b>Total</b>	<b>1130</b>	<b>100%</b>	<b>7.82 %</b>

La COVID 19 est désormais derrière nous, avec le retour des plus de 50 ans (42,5 % des usagers) avec une progression de 15,8 % des 50/65 ans et forte arrivée des plus de 65 ans (+ 30% par rapport à 2021). C'est aussi un marqueur important

<sup>1</sup> Voir « Résoudre, le territoire et quelques dates clés » (annexe I).

<sup>2</sup> Ainsi que d'habitudes (voire d'attachements), des usagers, ayant quitté le quartier, reviennent à Résoudre ...

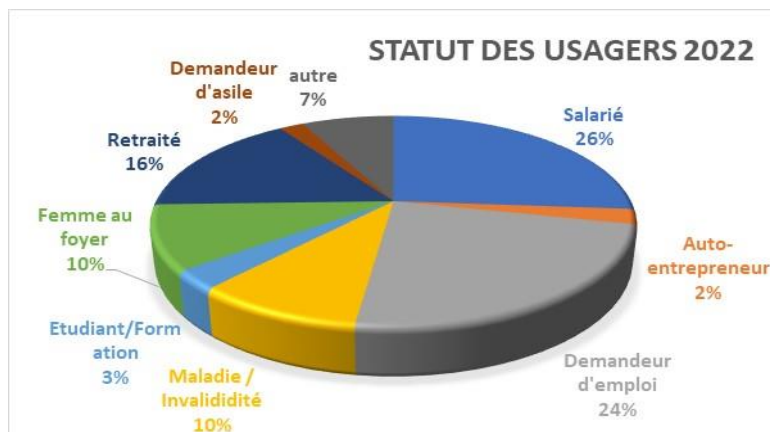
<sup>3</sup> Abandonnés sur 2020/2021 pour permettre plus d'accueils d'usagers, les RDV sont en 2022 de ¼ h.

<sup>4</sup> Voir « Quelques photos du Pôle Social (annexe II).

témoignant du vieillissement de la population ayant peu de maîtrise du numérique notamment avec les démarches dématérialisées.

On note aussi une progression importante des 18/25 ans (+ 39% par rapport à 2021) et des moins de 18 ans (+ 25 %), tout en représentant seulement 7,3 % des publics reçus (pas le public « cible » de Résoudre).

28,5 % des usagers accueillis ont une activité professionnelle salariée ou en auto-entreprise (+ 23,9 % par rapport à 2021). On note une baisse de 41,2 % des demandeurs d'emploi, une augmentation de 125 % des usagers malades/invalides, de 39 % des retraités et de 30 % de mère au foyer.



Les usagers accueillis sont pour la plupart en grandes difficultés avec le numérique

(dont les démarches dématérialisées) : 97% d'entre eux sont accompagnés par les salarié.e.s de Résoudre pour réaliser à leur place une ou plusieurs démarches. Seuls 1.3% des usagers participent à la réalisation de la démarche, par exemple en utilisant par moments le clavier et/ou la souris.

Certaines données présentées dans ce bilan seront sensiblement différentes de celles présentées lors du Comité de Pilotage (COFIL) France Services du 13/4/2023 notamment en termes de répartition des démarches des Pôles Social et Numérique, certains passages à l'EPN étant enregistrés au titre de France Services, d'autres démarches au Pôle Social étant hors champ des 9 partenaires de la convention France Services (exemples : logement, scolarité des enfants). Ainsi en est-il des 4156 démarches Pôles Social et Numérique au regard des 1782 démarches enregistrées pour France Services

Résoudre ce sont 3424 passages au Pôle Social, 1550 passages au Pôle Numérique (dont 732 pour des démarches dématérialisées), 3133 passages au Pôle Formations FLE et 5941 passages en médiation postale, soit au total de 14048 passages en 2022 (+ 26, 2 % par rapport à 2021 avec 11130 passages).

Ce bilan 2022 des actions de Résoudre s'articulera autour des 3 Pôles indiqués en début d'introduction.

# I. LE POLE SOCIAL/FRANCE SERVICES ET LA MEDIATION POSTALE

## A) LE POLE SOCIAL/FRANCE SERVICES

Il s'agit d'un accompagnement global tous publics (dont publics « fléchés » France Services) avec des spécificités telles les interventions au sein de l'agence postale de Joué-Lès-Tours..

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 partenaires<sup>5</sup> 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(s) demande(s) (analyse, reformulation) souvent multiples (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).

A noter que les démarches liées aux dossiers de surendettement et de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) sont orientées vers les services de la MDS (Maison Départementale de la Solidarité) depuis une réunion MDS/Résoudre du 5/4/2022.

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 (banque d'accueil, salle d'attente et bureau d'accueil pour les démarches simples), 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/France Services, ou encore orientés vers le Pôle /EPN si la démarche en dépendait. Les usagers peuvent aussi être orientés vers une structure partenaire (CRIA, Mission Locale, Pôle Emploi, ...).

L'accueil social est assuré par 3 salariées, un responsable du Pôle Social et 2 agents d'accueil et d'informations sociales (2,33 ETP) et 2 jeunes en mission de Service Civique (1,37 ETP).

Pour les démarches dématérialisées au sein du Pôle Numérique (salle EPN), un Conseiller Numérique et un animateur multimédia (2 ETP dont une partie du temps dédié à cet effet) et une jeune en mission de Service Civique (0,68 ETP).

Les salarié.e.s des Pôle Social et Numérique ont enregistré **4541** passages/démarches sur la plateforme France Services en 2022 (4083 en 2021) **soit une augmentation de 11,2 %**, soit 18,5 accompagnements par jour) par rapport à 2021.

Les démarches du Pôle Social (3424 – données base Access Résoudre) ont augmenté de + **83,4 %** par rapport à 2019, accroissements issus de plusieurs facteurs : labélisation France Services et campagnes nationales de communication importantes ces 2 dernières années, accueils sur RDV et orientations des partenaires de la convention France Services vers Résoudre, fermetures d'antennes sur le territoire jocondien (CARSAT, CAF), enregistrements différents des démarches entre la base Access Résoudre et la plateforme Internet France Service. (un usager venant lors d'un même RDV pour 3 démarches lors d'un passage générera 3 passages sur France Services, mais 2 sur la base Access).

---

<sup>5</sup> 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)

## Les principaux constats relevés par les salariées de France Services en 2022 sont les suivants :

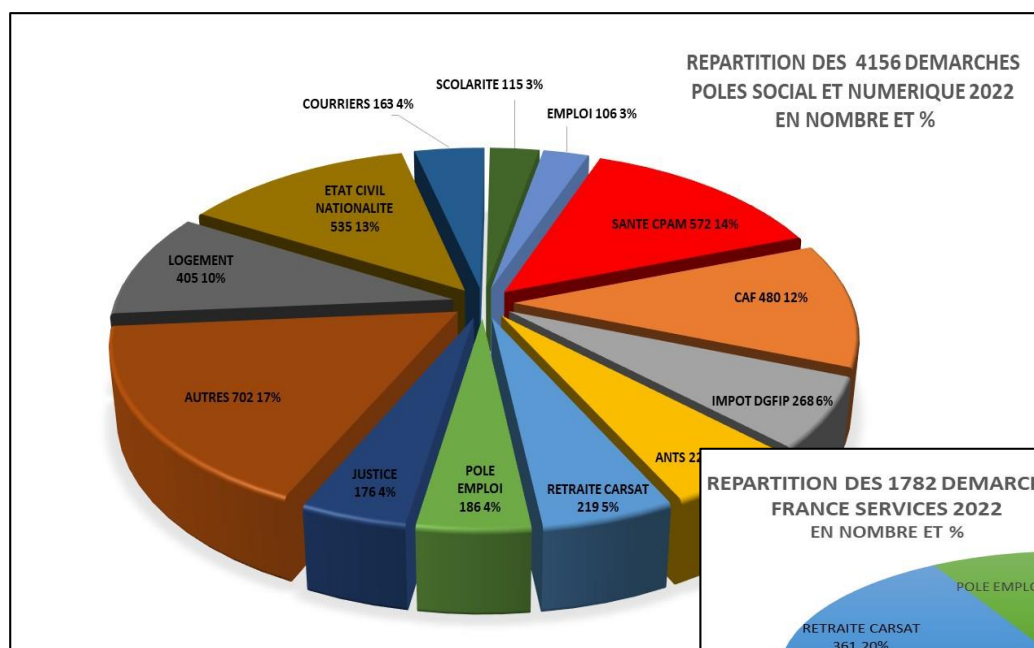
De nombreux dossiers « papier » toujours à gérer mais surtout de plus en plus de dématérialisation des demandes, ce qui accroît le « fossé numérique ».

Notamment avec les usagers âgés de plus de 50 ans : **42,5 %** des usagers en 2022 (contre 38,1 % en 2021 et 24 % en 2019).

Ce même constat se retrouve aussi au niveau des usagers maîtrisant insuffisamment la langue française (60,1 % des usagers d'origine étrangère, même si certains résident en France depuis des années), 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.

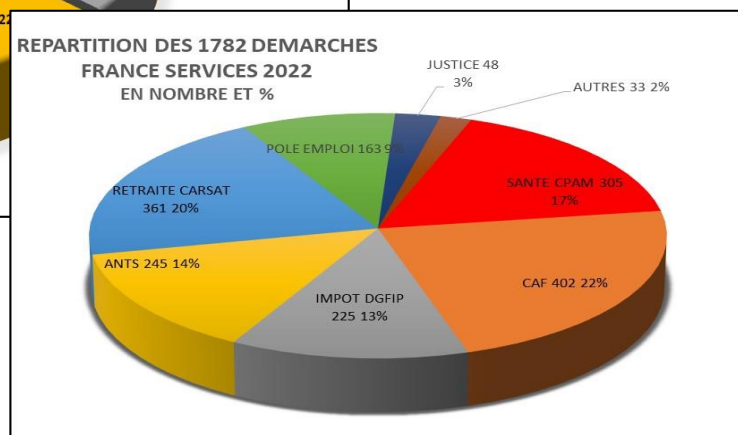
A noter que pour les Pôles Social et Numérique, 4156 passages/démarches (base Access) ont été effectuées en 2022 et seulement 1782 enregistrées au titre des 9 partenaires de la convention France Services (soit 42 %) des démarches réalisées. Les statistiques du rapport d'activités France Services 2022 présenté au COPIL FS du 13/4/2023 indiquaient 51 % de « Nationaux » .

Statistiquement (plateforme France Services), 72,4 % des usagers venaient de manière spontanée pour 25,4 % sur RDV lors de 8 premiers mois de 2022, avant qu'en 9/2022 les accueils soient remis sur RDV (cf. introduction). A 97,8 % en présentiel (dont 25,4 % sur RDV) et 2,2 % sur appels téléphoniques. A 92 % les demandes sont réalisées en un seul accompagnement, 4 % avec un 2<sup>ème</sup> RDV et 4 % finalisées en autonomie.



**1. Santé/CPAM (572 demandes, 13,8 %, et + 89 % - 305 demandes FS soit 17,1 % des FS<sup>6</sup>) :**

Résoudre effective surtout des demandes de Complémentaire Santé Solidaire pour



des usagers dont les droits ont pris fin. Nous effectuons également des démarches auprès des mutuelles ainsi que les dossiers d'hospitalisation et les prises de rdv médicaux (médecin, radio, IRM, ...). A noter que les conseillères CPAM

répondent rapidement sur A+ (interface France Services avec les partenaires de la convention) lorsque

<sup>6</sup> Les données indiquées : la 1<sup>ère</sup> indique le nombre démarches, la 2<sup>ème</sup> le % selon le total des 4156 démarches Social/Numérique, la 3<sup>ème</sup> son évolution selon les données de 2021, la 4<sup>ème</sup> le nombre de démarches France Services identifiées lors du COPIL FS du 13/4/2023, la 5<sup>ème</sup> le % selon le total des 1782 démarches France Services).

nous avons des dossiers bloqués ou complexes. Nous allons avoir une augmentation du nombre d'utilisateurs pour ce partenaire compte tenu de la fermeture de leur antenne sur Joué-lès-Tours 4/ 2023 (avec réunion CPAM/Résoudre en amont). Nous allons donc avoir une redirection vers notre structure.

## **2. Etat Civil Nationalité (535 demandes, 12,9 % et -39 % - pas de comparaison FS) :**

Résoudre accompagne les usagers dans leur constitution de dossier demande de nationalité. Nous effectuons également les demandes d'actes (naissance, mariage, décès) qui s'effectuent principalement en ligne.

## **3. CAF (480 demandes, 11,5 % et + 45 % - 402 demandes FS et 22,6 %) :**

Résoudre effectue essentiellement des déclarations trimestrielles et des impressions d'attestations. Beaucoup de personnes ont eu des questions par rapport aux primes exceptionnelles du pouvoir d'achat. A noter que les contacts avec les agents de la CAF ont été facilités suite à la réunion FS de juin 2022 avec échange des adresses mails de référents et de salarié.e.s Résoudre.

## **4. Logement (405 demandes, 9,7 % et + 147 % - pas de comparaison FS) :**

Résoudre accompagne les usagers pour effectuer leurs demandes de logement, ainsi que pour les démarches liées à l'énergie (ouverture/fermeture contrat, problèmes de facturation) dont la gestion en ligne des chèques énergies. Nous aidons également dans toutes démarches liées au logement comme les assurances par exemple.

## **5. Impôts / DGFIP (268 demandes, 6,4 % et + 50 % - 225 demandes FS et 12,6 %) :**

Résoudre effectue beaucoup de déclarations de revenus mais également de la pédagogie, par exemple pour expliquer aux personnes que la déclaration est à faire tous les ans même si la personne n'est pas imposable. Nous avons également beaucoup de contestations d'amendes pour des véhicules vendus. La vente n'est pas faite auprès de l'ANTS et le nouveau propriétaire ne fait pas sa nouvelle carte grise ce qui fait que les anciens propriétaires se retrouvent avec des contraventions pour des infractions faites par le nouveau propriétaire. A noter que nous avons un retour rapide de la conseillère DGFIP 37 aux demandes de Résoudre France service.

## **6. Préfecture / ANTS (229 demandes, 5,5 % et +14 % - 245 demandes FS et 13,8 %) :**

Résoudre effectue toutes les démarches sur le site ANTS. Nous avons vu le nombre de démarches augmenter au cours de l'année, les usagers orientés par la Préfecture. Le site a encore beaucoup de problèmes d'ordre technique. A noter que les services de l'ANTS répondent rapidement à nos demandes pour résoudre des dossiers bloqués.

## **7. Retraites / CARSAT (219 demandes, 5,3 % et + 59 % - 361 demandes FS et 20,3 %) :**

Résoudre a vu le nombre de traitement de dossier de retraite doubler en un an avec des raisons multiples (vieillesse de la population des « boomer », effet de la prochaine loi sur les retraites, ...). Nous avons eu des dossiers complexes qui prennent du temps à traiter. A noter que Les conseillères CARSAT sont très réactives avec une réponse dans les 30 min suivant notre demande.

#### **8. Pôle Emploi (186 demandes, 4,5 % et + 10 % - 163 demandes FS et 9,15 %) :**

Résoudre effectue surtout des actualisations mais aide aussi les usagers pour des inscriptions en ligne, et sur les dossiers de demande de remise de dettes. Ces usagers sont parfois envoyés pour ces demandes directement par l'agence Pôle Emploi à proximité. A noter que nous avons rarement des contacts avec les conseillers. Aussi du fait de la proximité de l'agence Pôle Emploi de Joué-lès-Tours, nous incitons les usagers à se rapprocher de leurs services.

#### **9. Ministère de la Justice (176 demandes, 4,2 % et - 30 % - 48 demandes FS et 2,6 %) :**

Résoudre remplit les demandes d'aides juridictionnelles et demande les casiers judiciaires B3. Nous orientons les demandes complexes vers la maison de la justice et du droit car ils ont été labélisés point justice en 2022. Ce qui fait que nous avons peu de demandes. A noter que les interlocutrices du CDAD sont très réactives lorsque nous avons un dossier juridiquement complexe. Fin 2023, nous devrions avoir plus de passages car la Maison de la Justice et du droit de Joué-lès-Tours fermera en 9/2023 et une conciliatrice assurera une permanence hebdomadaire dans nos locaux.

#### **10. Courriers (163 demandes, 3,9 % et -27 % - pas de comparaison FS) :**

Résoudre aide à la rédaction de tous types de courriers.

#### **11. Scolarité enfants (115 demandes, 2,8 % et + 13 % - pas de comparaison FS) :**

Résoudre accompagne dans toutes les démarches liées à la scolarité des enfants (inscriptions scolaires, bourses,

#### **12. Emploi (106 demandes, 2,6 % et + 49 % - pas de comparaison FS) :**

Résoudre accompagne les usagers dans leurs démarches auprès des agences intérim et les démarches de fin de contrat. Rappelons que Résoudre accompagne les usagers dans leurs démarches de recherche d'emploi via l'informatique, la partie rédactionnelle (Projet Professionnel/CV/Lettre de Motivation/Entretien de recrutement) restant du domaine du PREF (Point Relais Emploi Formation) au Centre Social de la Rabière.

#### **13. Autres (701 demandes, 16,9 % - pas de comparaison FS)**

Cette rubrique englobe toutes les démarches sans item spécifique (un remaniement de notre Base de données Access a nécessité ce changement au risque de se retrouver avec des statistiques difficilement gérables). Résoudre effectue de nombreuses démarches auprès des ambassades car tout est en ligne même la prise de rdv. Nous inscrivons également des personnes sur la plateforme du CRIA.

A noter que le taux de satisfaction des usagers, est sensiblement égal aux 92 % des accompagnements réalisés en un seul RDV (plateforme France Services). Nous avons remis en 4/2022 la borne Civiliz reçue en 9/2021 car inexploitable en autonomie par les usagers maîtrisant peu la langue de Molière ; les salarié.e.s de Résoudre « surbooké.e.s » par les accompagnements ayant peu de temps à consacrer pour cette « machine ».



## B. LA MEDIATION POSTALE

Nous effectuons des **permanences de médiation dans le bureau de la Poste** de Joué-lès-Tours, les lundis et jeudis après-midi, ainsi qu'une journée entière lors du versement des prestations « sociales » en début de mois : **109** permanences en 2022 (idem 2021) pour **272,5 h et 5941** passages (+ **46,6 %** par rapport à 2021), soit près de 22 demandes / heure.

Cette action vise à accompagner les usagers/clients pour l'utilisation des « automates » de la Poste (remise de chèque, machines à affranchir avec pesée du courrier : soit 50 % des demandes, multipliées par 1,7 par rapport à 2021), à les aider pour les courriers/colis (soit 31 % des demandes, doublées depuis 2021), à remplir les imprimés (demandes triplées depuis 2021 même si 8 % des demandes), à les orienter vers les services bancaires de la poste (11 % des demandes avec une baisse de 51 % par rapport à 2021) ou les structures extérieures,

## II. LE POLE NUMERIQUE/ESPACE PUBLIC NUMERIQUE (EP N)

Le Pôle Numérique/EPN, c'est :

- ✓ Permettre aux publics éloignés et en difficultés (actifs, retraités, demandeurs d'emploi, jeunes sans qualifications, ...) 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. Et ainsi lutter contre la fracture numérique ou l'illectronisme.... Et aussi de favoriser ainsi le lien social avec la mixité des publics, selon l'âge, le genre, la situation professionnelle ou personnelle, en réduisant les inégalités Femmes / Hommes.
- ✓ En mettant à disposition une salle équipée de 8 postes informatiques (renouvelés fin 2021 par des dons de PC/Unités Centrales) via la Fondation BNP Paribas.
- ✓ En animant des **ateliers informatiques** pour les **apprenant.e.s FLE** au sein de la grande salle des sessions FLE (au 4 rue Le Notre sur Joué-lès-Tours), des **ateliers Parents/Enfants** dans la cadre du programme « **Informatique pour tous/Réussite Educative** », ainsi que des **Ateliers Collectifs** pour les **Seniors** (Ateliers Digital Senior – ADS - grâce à un appel à projet de la CARSAT) ou encore des formations individuelles sur RDV.
- ✓ Avec des accompagnements ou animations assurés par un Conseiller Numérique (depuis 9/2021), un Animateur Multimédia (depuis 2018) et un jeune en mission de Service Civique (durée de la mission 6 à 8 mois).

### Les Ateliers Informatiques FLE

Ces ateliers (2 h tous les mardis après-midis) nécessitent une programmation conjointe avec les formatrices FLE aussi bien pour la planification des séances que des contenus à aborder selon le niveau de maîtrise du Français comme des connaissances/pratiques en bureautique. Ainsi que l'installation ou désinstallation de la salle pour organiser ces ateliers informatiques (8 PC portables en connexion wifi ou filaire) avec au départ peu de places pour circuler et les animer, ce qui a nécessité une organisation en îlots.

Les ateliers « FLE », ce sont 162 passages en 2022 sur 4 sessions annuelles FLE, soit 7 ateliers par groupe (donc au total 28 ateliers) et 321 h de « bureautique ».

Le programme de ces ateliers informatiques FLE :

- Comment fonctionne un ordinateur/le clavier AZERTY/la souris/connaitre le vocabulaire français de l'information
- Effectuer des recherches d'abord simples sur Internet puis plus complexe : travail sur la mobilité (Fil bleu/SNCF/Google Maps/Organiser un voyage à Marseille avec le trajet, hôtel et tarifs, télécharger un fichier à envoyer + tard par mail. Exercice de mobilité complexe pour les meilleurs
- E-mail : Se connecter et déconnecter correctement, envoyer un mail structuré (Sujet/Bonjour.../Message et signature. Envoyer une PJ, en recevoir. Transmettre un mail, envoyer en CC, en CCI. Mettre en page un e-mail (couleur/puces/etc.). Configurer le nom sur la boîte si celui-ci est « bizarre » (exemple : Sad Girl)
- Tapez du texte sur Word et/ou LibreOffice avec mise en forme et photos (sauf pour les apprenants en très grosse difficultés
- Site administratif : présentation de l'espace PE et simulation actualisation sur le simulateur de PE. Suivant les demandes, autres sites administratifs
- Petit cours sur la sécurité sur Internet (mot de passe sécurisé/navigation privé/bien se déconnecter, etc.).

Nota : tous les apprenant.e.s ne font pas le programme complet selon leur niveau de maîtrise de l'informatique.

### **Ateliers Parents/Enfants du programme « Informatique pour tous/Réussite éducative »**

Depuis 2020, il a été mis en place entre la Préfecture d'Indre-et-Loire, l'Education Nationale, la Mairie de Joué-lès-Tours dans le cadre de la réussite éducative, 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 du navigateur web est paramétré sur les navigateurs (SafeSearch).

Le programme a continué en 2022. Ainsi il a été distribué 7 PC en 2022, beaucoup moins qu'en 2021 car une longue période sans ordinateur à disposition. De plus l'attribution des PC a été modifiée depuis 9/2022 ; les ordinateurs sont désormais distribués par l'association « Informatique Participative » dans le quartier des Fontaines à Tours, et non plus par Résoudre..

3 ateliers informatiques ont été dispensés pour 3 des 7 familles dans ce cadre (de 45, 60 et 90 minutes, essentiellement pour montrer le fonctionnement de Linux comparativement à Windows et pour montrer les branchements des tours) car les autres familles ont simplement réalisé un petit exercice afin de nous démontrer leur autonomie et donc de s'abstenir d'ateliers.

### **Ateliers pour les Seniors « Atelier Digital Séniors » (ADS)**

Ces ateliers initiés depuis 11/2021 (appel à projet CARSAT) 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 ». Se déroulant les mardis ou jeudis matin (2 h 30), ces ateliers se sont poursuivis en 2022 en nécessitant une évolution des contenus (avec accord de la DR Centre-Val-de-Loire de la CARSAT) pour s'adapter au mieux aux attentes des participant.e.s., ainsi que l'abandon des animations via des présentations Powerpoint « trop scolaires » mais en privilégiant du « sur mesure » avec des contenus revus sur supports papier que les seniors peuvent conserver<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Voir « Communication, exemple de programme et supports ADS » (annexe III)

C'est ainsi qu'il y a eu deux groupes de 4 personnes de 3 à 5/2022., un groupe de 4 personnes et un groupe de 6 personnes de 9 à 12/2022, soit 209 passages et 444 h d'ateliers....

Pour le public Senior, on a pu distinguer deux tendances générales : un public venant aux ateliers afin de poursuivre la pratique et l'apprentissage de l'informatique, un autre public venant par nécessité voire d'obligation, face à la dématérialisation toujours plus présente ou suite à une défaillance de proches réalisant certaines démarches à leur place.

Ainsi dans une situation d'apprentissage les comportements s'en retrouvent impactés et les animateurs ont dû s'efforcer à mobiliser ces deux publics et faire évoluer la méthodologie en se détachant du « carcan » du référentiel d'autonomie numérique, car se référant à un public « témoin ».

Aussi le programme des ateliers s'est basé principalement sur les envies, les besoins et la montée en compétence des apprenant plus que sur le programme scientifique du référentiel.

## **Bilans et Perspectives**

De manière spécifique, les publics (tous confondus que ce soient les ADS, les ateliers informatiques pour les apprenants ou les cours individuels) souffrent d'appréhensions et de blocages similaires (« peur de « casser » quelque chose »). Parmi ces blocages on peut aussi citer les craintes, voire l'angoisse, quant à la cybersécurité et la peur d'être piratées. Ces « peurs » disparaissent avec le temps et la pratique lors des ateliers.

### **Perspectives 2023 :**

- Poursuite en 2023 des Ateliers informatiques type « Seniors » avec élargissement tous publics et un financement Fondation AFNIC.
- Prestations d'Ateliers « Tablettes » en 4/2023 avec la Résidence Autonomie Goujon sur Joué-les-Tours
- Lancement fin 1er semestre 2023 d'Ateliers Smartphone 16/25 ans avec un financement « Cité Educative »
- 5 PC portables ont été financés par la fondation Caisse d'épargne Centre Loire pour remplacer ceux « poussifs » du FLE.

### **Quelques commentaires de participant.e.s :**

« Atelier très intéressant mais trop court »

« J'aurai préféré plus de temps pour être sûr de moi devant un ordinateur »

« Je suis sourd. Je reviendrai » (la personne était accompagnée par son père qui « traduisait » ce qui était indiqué lors de l'atelier)

## **III. LE POLE FORMATIONS FLE (Français Langue Etrangère)**

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.
- un accompagnement professionnel (enquête métier, lire une offre d'emploi, rédiger un CV/Lettre de motivation, parler de son parcours, connaître le monde du travail, Job dating, rencontres avec des professionnels, le BIJ, Kodiko, le CREPI, le PREF, l'ONISEP,...).

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.

### **Le bilan global des sessions FLE 2022**

Sur l'année 2022, il fut enregistré 7319 h de formation et 343 h de bureautique (nombre d'heures suivies par les participant.e.s) avec 3 133 passages....

- **5 sessions en 2022 :**

- 2 sessions d'environ 290 h publics A1+ vers A1/A2 et A2 vers B1 du 24/1/2022 au 24/5/2022
- 1 session estivale de 10 ateliers hebdomadaires de 14 h du 20/6/2022 au 26/8/2022 sur des thématiques diverses (habitudes/activités quotidiennes, famille/alimentation/santé, écrits de vacances/météo/géographie, culture/musique/cinéma,)
- 2 sessions d'environ 245 h publics A1+ vers A1/A2 et A2 vers B1 du 5/9/2022 au 16/12/2022

En amont des sessions, précisons que des réunions d'informations collectives et des entretiens individuels sont organisées afin de présenter les formations FLE (objectifs, contenus, contraintes, horaires aménagés pour tenir compte des participant.e.s avec enfants), organiser des entretiens et des tests de français pour valider les projets de formation et constituer des groupes d'apprenant.e.s homogènes.

- **2 salles de formation** Résoudre au 4 rue Le Notre à Joué-lès-Tours

- **Les apprenants** : tous demandeurs d'emploi. Soit 54 personnes dont 67 % de femmes (73 % en 2021) et 77,8 % de 26 / 49 ans (80 % en 2021). 37 % issus de QPV.

- **Les intervenant.e.s de Résoudre :**

- Adeline Roger et Corinne Ardois (formatrices FLE),
- Amandine Thivier, (Responsable du Pôle Social pour les ateliers Valeurs de la République<sup>8</sup>),
- Grégory Jahan (Animateur Multimédia) et une jeune Service Civique pour les ateliers informatiques dans une des 2 salles FLE depuis fin.

- **Des ateliers conversation de 2 h** tous les lundis matin assurés par 3 bénévoles (le groupe niveau A.1 vers A1/A2 fut scindé en 2 pour faciliter la parole en langue française).

---

<sup>8</sup> Atelier Valeurs de la République (Symboles, droits et devoirs) avec en parallèle des contenus relatifs à l'intégration française (le système politique, l'histoire de France, la gestion des déchets et le changement climatique, les impôts, l'A.S.E, la SPA, le bénévolat,...)

- **Des interventions** 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 théâtre Olympia à Tours, le centre de tri de la Grange David, une rencontre avec l'auteur-illustrateur Frédéric Marais, le Prieuré de St Cosme, Atelier Coup de cœur (échanges sur les découvertes des apprenant.e.s sur des livres, des magazines, de CD et DVD, ...)
- **Des ateliers Théâtre** (de prise de confiance, de mise en voix,) par Karim Arbia mars à mai 2022, avec un spectacle « Itinéraires » (appel à projet DRAC 2021/2022) le 10/12/2021 à partir des textes d'apprenant.e.s. Ainsi qu'un atelier lecture à voix haute (d'un groupe face au 2<sup>ème</sup> groupe) avec l'association Livre Passerelle
- Des résultats au DELF, A2 et B1 en 6/2022 et 12/ 2022, à 78 % (62,5 % des apprenants se présentant, d'autres évitant faute de niveau suffisant pour éviter une déconvenue, sachant aussi que certain.e.s avaient obtenu le DELF à la précédente session – cas de A1/A2- ou ont obtenu le niveau à l'issue de 6 ou 7 « DELF blancs »). A noter que les apprenant.e.s paient leur DELF.
- Et des livrets collectifs<sup>9</sup> (« Le Livre de notre Formation » ou des autobiographies).

**BILANS DES SESSIONS** : le rythme hebdomadaire, dense mais pas trop (17 h 30/semaine), permet de s'occuper des enfants (le mercredi, les conduire à l'école, aller les chercher le midi et le soir, pas de cantine ni garderie ni centre de loisirs), même si pour certaines apprenantes, elles furent empêchées de poursuivre la formation faute de places en crèche. La localisation dans le quartier Rabière de Joué permet de se déplacer à pied dans un environnement connu. Les propositions équilibrées entre communication orale et écrite, entre linguistique, culturel et professionnel (notamment le parcours avec la médiathèque qui sera poursuivi en 2023)

## CONCLUSION

Résoudre intervient depuis 28 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 (1130 en 2022, + 76,8 % par rapport au nombre d'usagers en 2019 !), en termes de « flux » à absorber par l'équipe de salarié.e.s ; d'autant qu'en 2022 26,4 % des usagers<sup>10</sup> résidaient hors de Joué-lès-Tours (et recevaient sur RDV) .... et plus spécifiquement 14,6 % avaient leur domicile<sup>11</sup> proche d'un France Services sur Tours métropole (Tours, La Riche, St Pierre des Corps) engendrant 835 passages et 475 h de travail supplémentaires qui auraient pu être ventilés entre ces structures de la Métropole.

C'est pourquoi Résoudre décida de réinstaurer l'accueil du public pour « juguler » les flux incessants (et les mécontentements en salle d'attente) en incitant aussi les usagers à se rapprocher de la structure France Services proche de leur domicile (pour avoir aussi un RDV sans trop de délai).

<sup>9</sup> Voir « Extraits de contenus pédagogiques et bilans des Sessions FLE 2022 » (annexe IV)

<sup>10</sup> 39 % en 2021...une baisse issue éventuellement de la création et du développement des autres France Services sur la métropole

<sup>11</sup> 21,7 % en 2021... baisse supposée idem à la note 11.

Résoudre a, aussi, réorganisé son accueil à cet effet avec une banque d'accueil près du seuil aussi bien pour l'accueil des usagers, le motif de leur(s) demande(s) (RDV prévu, RDV à prendre, orientation en interne Résoudre vers le Pôle Numérique/EPN ou le Pôle Formations/FLE ou encore vers un partenaire,..) et l'accueil téléphonique, tout en permettant de conserver un bureau « cloisonné » dans l'espace accueil (pour des démarches simples et rapides) et une salle d'attente équipé d'un poste informatique (pour des démarches en autonomie quand l'EPN est indisponibles pour cause d'ateliers).

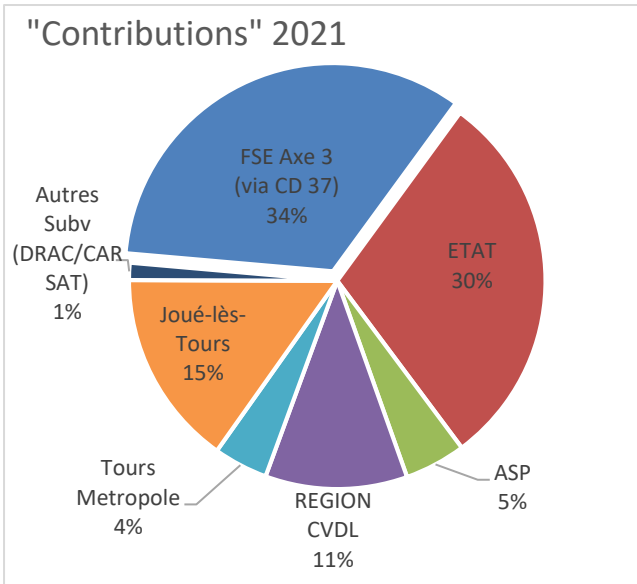
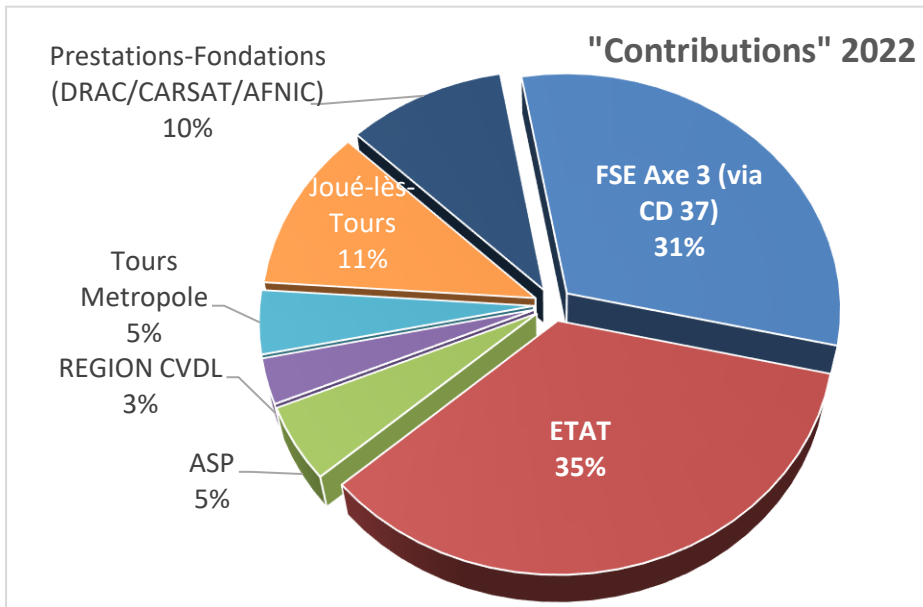
Cette spécificité de Résoudre est reconnue par les usagers confrontés à des difficultés d'ordre administratif (courriers, dossiers à préparer) ... de plus en plus dématérialisé nécessitant un accompagnement spécifique.

Il en est de même pour les sessions de formations linguistiques FLE

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 et de Services Civiques des 3 Pôles.
- Le Conseil Départemental 37 pour son soutien précieux (Mme Leroy) dans le cadre du FSE Axe 3 (31 % des financements).
- L'état via 10 conventionnements représente 40 % (y compris la subvention Conseiller Numérique et l'ASP pour les rares contrats aidés envisagés) des contributions financières de Résoudre.
- La ville de Joué-lès-Tours qui contribue à hauteur de 11 % (fonctionnement, contrats ville, compléments CAP Asso, mise à disposition des locaux depuis 1995 !).



- La Région Centre Val-de-Loire pour le renouvellement des CAP Asso a peu contribué financièrement en 2022 (3 % en 2022 contre 11 % en 2021) du fait d'un mode de fonctionnement et des délais de traitement surprenants (demandes déposées en avril/mai 2022 et validées fin 10/2022)

- 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 ou le Centre Social Rabière toujours disponibles pour nous proposer des salles pour nos actions, une AG, du matériel....

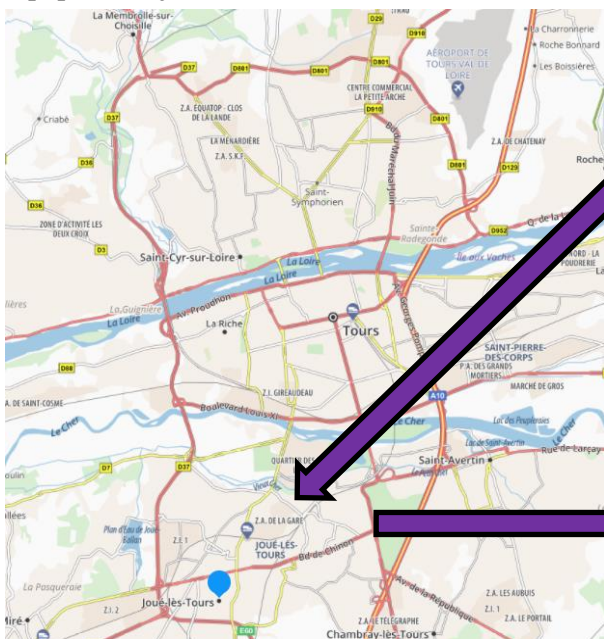
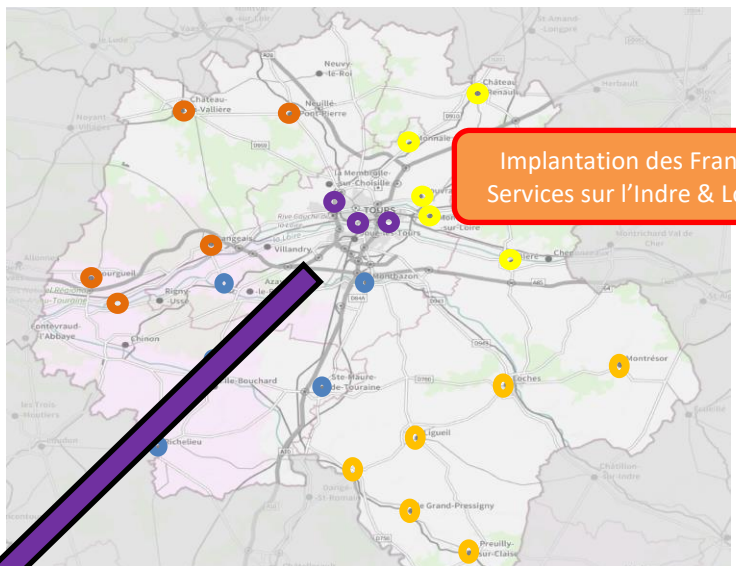
# ANNEXES

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

## RESOUDRE LE TERRITOIRE ET QUELQUES DATES CLES

### LE TERRITOIRE

L'Indre et Loire est un département de 613 400 habitants (23,8 % de la population régionale Centre-Val-de-Loire de 2,57 M d'habitants soit 3,78 % de la population française avec 68 M hbts) avec comme agglomération phare Tours Métropole 301 900 hbts (49,2 % du 37) et Joué-lès-Tours 2<sup>ème</sup> ville du département avec 38 444 hbts (soit 12,7 % Tours Métropole). Le quartier Rabière avec 8 312 hbts représente 21,6 % de la population jocondienne.

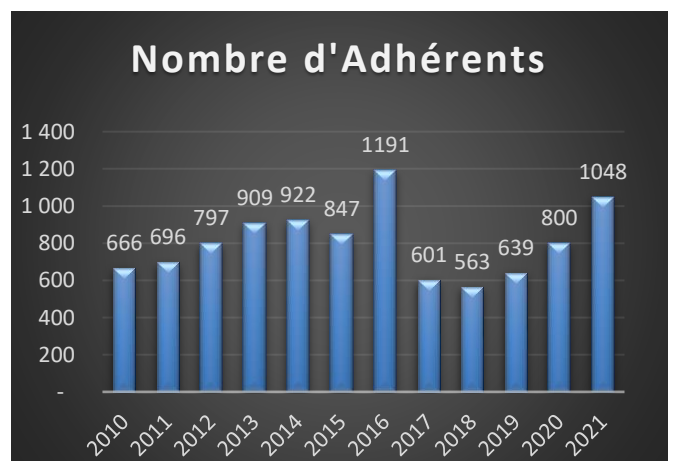


Le département 37 comporte 28 France Services et Résoudre fut une des 1ères Structures associatives gestionnaires d'un France Services porté et labélisé par la ville de Joué-lès-Tours au 1er janvier 2020.

### QUELQUES DATES CLES

**1995/2003, de la création de l'association aux 1ers développements de Résoudre :** l'association RESOUDRE est créée en **11/1995** par Jean-Pierre BERNARD, Robert ROUSSEAU et Patrick PROUST avec des permanences au sein des Centres Sociaux. Et en **1996** un 1<sup>er</sup> local au 11 rue de Verdun, un déménagement en **1999** au 7 rue de Verdun (70 m<sup>2</sup>) pour surcroît d'activités. En **2000**, création d'un **atelier informatique** (bureautique et internet) et du site Internet (honneurs de la presse). **2001**, une équipe de 4 salariés et un « **Atelier Internet Jeunes Adultes** » pour aider de jeunes adultes « *défavorisés* » à se réinsérer professionnellement. **2002**, une **permanence de surendettement** en mairie (par 2 bénévoles).

**2004/2010, la poursuite du développement :** **2004**, croissance rapide de Résoudre, fin de certains emplois aidés et 1ères difficultés financières. **2005**, Résoudre doit trouver de **nouveaux financements** (dont contrats

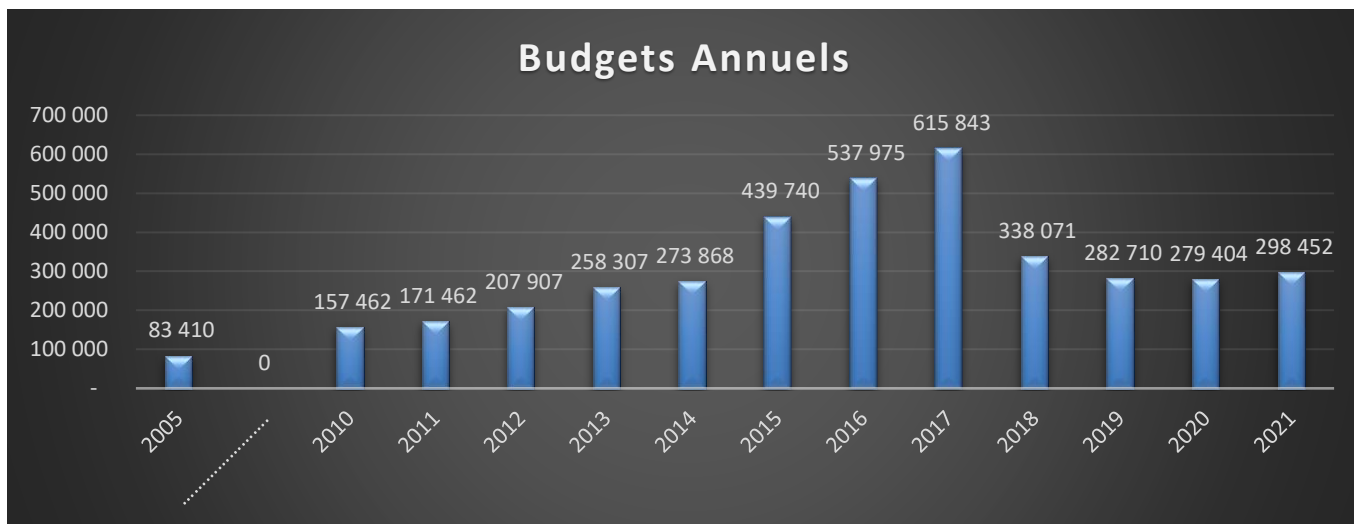




aidés) avec des fondations, des subventionnements et des activités de formation informatique tout en **recentrant** ses activités sur l'insertion sociale et professionnelle, la lutte contre l'illettrisme et la maîtrise de la langue française. Renouvellement total de l'équipe de salariés. **2006**, avec une augmentation des adhérents (700) même si les locaux exigus, et un projet Français Langue Etrangère (FLE) avec une formatrice FLE à temps partiel. **2007**, année difficile avec fin des C.A.E (Contrats d'Accès à l'Emploi), **déménagement au 4 rue Lavoisier** (165m<sup>2</sup>) et perte d'adhérents, même avec une augmentation du nombre de bénévoles (dont pour la gouvernance). **2008**, dans des locaux vastes et lumineux, Résoudre obtient un 2ème poste d'Adulte Relais (Etat) et 2ème Cap'Asso (Région), est reconnu comme organisme de formation, pour le **lancement de la 1<sup>ère</sup> formation FLE**. **2009**, année de **stabilité** pour les salariés et bénévoles, avec augmentation des activités liée à la situation sociale. **2010**, année marquée avec de nouveaux **responsables bénévoles** (Président, Vice-Présidente et Trésorier), un **meilleur suivi financier** (avec le logiciel CIEL, des formations en comptabilité pour le trésorier et 2 salariés, et le contrôle par un Commissaire Aux Comptes) et une **équipe de salariés** pour consolider les activités existantes (efforts importants de formations salariés via l'OPCA) et 666 adhérents,

**2011/2017, le rythme de « croisière »** : **2011**, 696 adhérents et une année d'**investissements importants** (vidéoprojecteur, 11 PC, 2 portables, 11 bureaux, 12 sièges, 24 chaises et 1 table de réunion). **2012**, 797 adhérents et investissements pour une plateforme multimédia de 8 PC portables. **2013**, 909 adhérents, formations savoir de base pour les C.A.E de la mairie et Atelier Emploi au Centre Social de la Vallée Violette. Les mobilier et matériel informatique sont) amortis, mais la trésorerie délicate. **2014**, 922 adhérents, formations T.R.E (Techniques de Recherche d'Emploi) pour les C.A.E de la mairie et bénéficiaires du RSA, formation savoir de base pour les C.A.E de la mairie. **2015**, 847 adhérents, lancement des sessions de Labo Emploi pour les bénéficiaires du RSA et arrêt des formations T.R.E et savoir de base pour les C.A.E de la mairie, Résoudre se fait subventionner par les Fonds Européens (FSE Axe 3 et NEET/IEJ) et se lance dans des travaux d'aménagement 2015/2016 (prêt de 65 K€ sur 5 ans). **2016**, 1191 adhérents, labelisation 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 (Fonds Européen FEDER). **2017**, 601 adhérents reçus, un conventionnement Espace Public Numérique (EPN) pour 2017/2019... mais un résultat déficitaire de 67,7 K€ (AG du 5/6/2018) pour un budget de 615, 8 K€.

**2018/2023, un recentrage sur les fondamentaux** : **2018**, 563 adhérents, un **recentrage (3/2018) des activités** de RESOUDRE, face à des projets « hors champ » .... **2019**, 639 adhérents, poursuite du recentrage avec des effets non-maîtrisés de conventions antérieures (FEDER, EPN,..) grevant les bilans financiers... **2020**, 800 adhérent, un résultat de + 23 921 €. **2021**, 1 048 adhérents, un résultat de + 27 680 €, tout en ayant remboursé 90 K€ (!). **2022**, 1 130 adhérents, un résultat de + 6 031 € (validations de Cap Asso fin 10/2022 même si déposés en 4/2022).



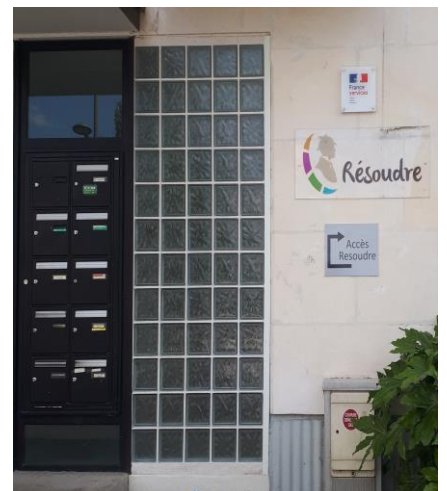
## ANNEXE II QUELQUES PHOTOS DU POLE SOCIAL



Banque et bureau entrée accueil

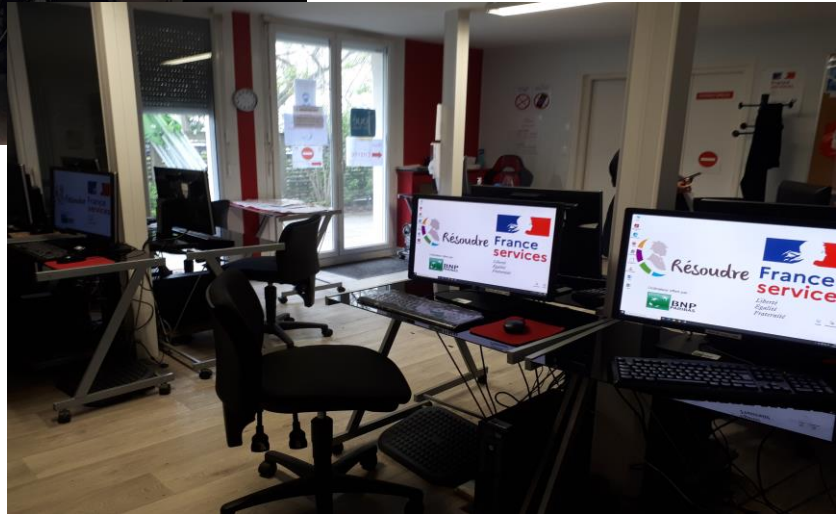


Salle d'attente entrée accueil



## ANNEXE III

### FORMATIONS COLLECTIVES E.P.N ATELIER DIGITAL SENIOR



# ANNEXE IV

## 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. Connaissez-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-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 ?



(1494-1547) : 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 »...). Ecoutez-le raconter un épisode de l'histoire de sa famille. Répondez aux questions.

1. Chaim Cymes, le grand-père de Michel Cymes, a reçu une médaille. Comment réagit sa femme ?
2. Comment réagit sa femme ?
3. Chaim est... inquiet confiant terrifié étonné.
4. A votre avis, pour quelle raison Chaim a-t-il été arrêté et déporté ?
5. Dans quels camps Chaim a-t-il été déporté ?
6. Quand et où Chaim 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 quand ? Ou ? 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 : « Super, je vais pouvoir passer le test pour mon permis de conduire ! » Sa femme s'empressa d'ajouter : « Ne l'écoutez pas madame, il est totalement lire ! » Pour finir, le grand-père sourd assis sur la banquette arrière s'exclame : « Vous voyez ! Je vous l'avais bien dit qu'on n'aurait pas loin avec une voiture volée ! »  
\* Force de police française chargée d'assurer l'ordre public.

### Témoigner d'un événement

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

Maxime ? Que fait-il ?

Déclaration :

**DÉCLARATION DE DÉCLARATION**  
Monsieur Maxime, âgé de 21 ans, rue Jean Jaures, à Brunoy, a été victime de...  
Il est... à Brunoy.  
Le délit : téléphone mobile...  
Monsieur... à Brunoy...  
Monsieur... à Brunoy...  
Monsieur... à Brunoy...

Choisissez quel avis de recherche l'agent va lancer :

- AVIS DE RECHERCHE (1) Deux véhicules à moto. Conducteur : femme. Femme à l'intérieur : casque à dessin rouge et bleu-vert noir - cheveux longs bruns. Moto : marque : Honda - modèle : NC 700.
- AVIS DE RECHERCHE (2) Deux véhicules à moto. Conducteur : homme. Femme à l'intérieur : casque à dessin rouge et bleu-vert 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 comédienne.
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...

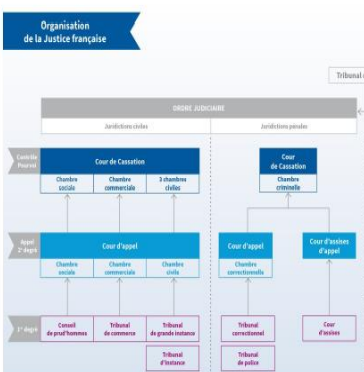
- connaître quelques mots nouveaux :

#### 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'ordre public).
le tribunal correctionnel	Il juge les délits (infractions punies de prison ou d'amende).
le tribunal de commerce	Il juge les litiges entre commerçants.
le tribunal administratif	Il juge les litiges entre les citoyens et l'administration.
le conseil de prud'hommes = les 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 autres tribunaux.
la cour d'assises	Il juge les délits graves 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 ? Quand 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-t-il des jurés dans les tribunaux dans votre pays ? La population de votre pays d'origine estime-t-elle que la justice y est trop lente ?

### 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 :

<b>Temps plein :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>20h/semaine</li><li>35h/semaine</li><li>40h/semaine</li></ul>	<b>Un CDI :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Un Contrat à Durée Définie</li><li>Un Contrat à Durée Déterminée</li><li>Un Contrat à Durée Discutée</li></ul>
<b>La rémunération :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>le salaire</li><li>la durée du contrat</li><li>le montant de la prime annuelle</li></ul>	<b>Un CDI :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Un Contrat à Durée Idéale</li><li>Un Contrat à Durée Infinie</li><li>Un Contrat à Durée Indéterminée</li></ul>
<b>Une lettre de motivation :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>un courrier pour parler de soi</li><li>un courrier pour présenter sa candidature</li><li>un accord entre deux parties</li></ul>	<b>Le salaire net :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Le salaire avant déduction des charges</li><li>Le salaire après déduction des charges</li></ul> <b>Un travail en intérim :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>un travail sans contrat</li><li>un travail à horaires aménagés</li><li>une mission ponctuelle</li></ul>
<b>Postuler :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Avoir un poste</li><li>Poser sa candidature pour un poste</li><li>Quitter un poste</li></ul>	

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

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 paie  
les charges sociales : cotisations pour payer l'assurance maladie, l'assurance chômage, la

**EXTRAITS BILANS SESSIONS F.L.E 2022**