



RESOUDRE

BILAN D'ACTIVITES 2023



Cofinancé par
l'Union européenne





SOMMAIRE

INTRODUCTION

p 3

I. LE POLE FORMATIONS FLE (Français Langue Etrangère)

p 5

Le bilan global des sessions FLE 2022

p 5

II. LE POLE NUMERIQUE / ESPACE PUBLIC NUMERIQUE

p 7

Ateliers Informatiques FLE

p 7

Ateliers pour les Seniors « Atelier Digital Séniors » (ADS) et tous publics

p 7

Ateliers collectifs Résidence Autonomie Goujon

p 8

Bilans et perspectives

p 8

III. LE POLE SOCIAL/FRANCE SERVICES ET LA MEDIATION POSTALE

p 9

A. LE POLE SOCIAL ET FRANCE SERVICES

p 9

B. LA MEDIATION POSTALE

p 9

CONCLUSION

p 10

ANNEXES

p 11

INTRODUCTION



Depuis sa création en novembre 1995¹ 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 72,5 % (- 1 % par rapport à 2022) et plus particulièrement du Quartier Politique de la Ville (QPV) de La Rabière (soit 65,3 %, en hausse de 10,2 % par rapport à 2022, ce qui conforte les besoins sur ce quartier).

Résoudre facilement accessible (tramway, voie rapide), et reconnu du fait du professionnalisme des salarié.e.s², enregistre par ailleurs 15,1 % d'utilisateurs issus de Tours (+ 20,4 % par rapport à 2022). On constate toutefois un reflux d'utilisateurs de St Pierre des Corps (- 21,7 %, du fait de l'implantation d'un France Services sur cette commune début 2023).

COMMUNES DE RÉSIDENCE DES USAGERS			
Nom de la commune	Nombre	%	Evolution 2022 / 2023
Joué les Tours	824	72,5 %	- 1 %
Tours	171	15,1 %	+ 20,4 %
Chambray les Tours	33	2,9 %	+ 3,1 %
Ballan Miré	15	1,3 %	- 28,6 %
Saint Pierre des Corps	18	1,6 %	- 21,7 %
Autres communes	75	6,6 %	- 6,6 %
Total	1136	100%	+ 0,5 %



QUARTIERS DE JOUE LES TOURS			
Quartier	2023	%	Evolution 2022 / 2023
Centre	60	7,3 %	- 23, 1%
Morier	27	3,3 %	- 50 %
Rabière	538	65,3 %	+ 10,2 %
Vallée	14	1,7 %	- 58,8 %
Autre	185	22,4 %	+ 3,9%
Total	824	100 %	-1 %

SEXE			
Sexe	Nombre	%	Evolution 2021/2022
Femmes	620	54,6 %	- 1, 4 %
Hommes	516	45,4 %	2,99 %
Total	1136	100%	0,53 %

ÂGE			
Tranche	Nombre	%	Evolution 2022/2023
Moins de 18 ans	5	0,4 %	0 %
Entre 18 et 25 ans	61	5,4 %	- 21,8 %
Entre 26 et 49 ans	542	47,7 %	- 4,2 %
Entre 50 et 65 ans	286	25,2 %	- 7,2 %
Plus de 65 ans	242	21,3 %	+ 39,9 %
Total	1136	100%	+ 0,5 %

En 2023 ce sont 1136 usagers (+ 0,5 % par rapport à 2022 et + 77,8 % par rapport à 2019 !) qui ont utilisé les services de Résoudre dont 54,6 % de femmes (- 1,4 % par rapport à 2022).

Les usagers de plus de 50 ans avec 46,5 % des usagers (avec une augmentation de + 9,77 % par rapport à 2022) constituent, avec les 26/49 ans, 94 % de la population reçue à Résoudre, ce public étant plus demandeur d'accompagnements notamment numériques et vieillit au fil des ans (21,3 % des usagers ont plus de 65 ans, soit + 39,9 % par rapport à 2022 !). C'est donc un marqueur important témoignant du

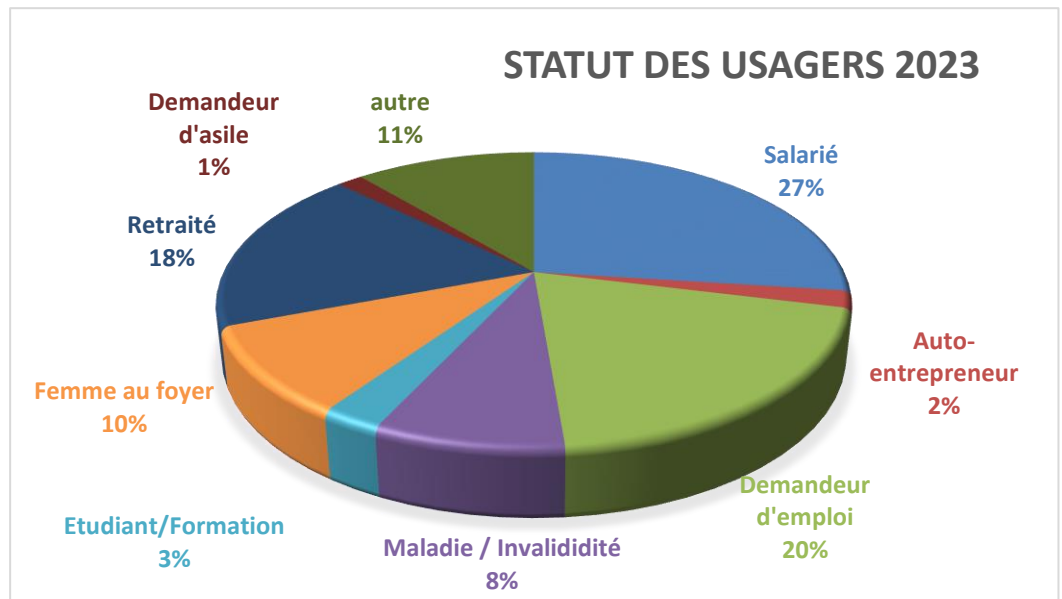
¹ Voir « Résoudre, le territoire et quelques dates clés » (annexe I).

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

vieillesse de la population ayant peu de maîtrise du numérique notamment pour les démarches dématérialisées.

Par contre diminution importante des 18/25 ans (- 21,8 %), les moins de 25 ans représentant toutefois 5,8 % des publics reçus, ce qui prouve que ce n'est pas le public « cible » de Résoudre, car les « jeunes » peu concernés par les démarches administratives, sinon réalisées par leur famille (enfants à charge) ou résolvant leurs démarches seuls ou accompagnés par d'autres structures (Mission Locale par exemple).

28,9 % des usagers accueillis ont une activité professionnelle salariée ou en auto-entreprise (+ 1,9 % par rapport à 2022). On note une baisse de 15,7 % des demandeurs d'emploi, une baisse de 13 % des usagers malades/invalides, une augmentation de 13,2 % des retraités et baisse de 2,7 % de mères 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 (ou avec eux) 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 dans le bilan France Services 2023 notamment en termes de répartition des démarches des Pôles Social et Numérique, certains passages à l'EPN ayant été enregistrées au titre de France Services (jusqu'à fin 8/2023), 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 3224 démarches des Pôles Social et Numérique au regard des 2074 démarches enregistrées pour France Services ; les démarches de la Conseillère Numérique (embauchée en 10/2023) étant saisies sur la plateforme Conseiller Numérique ; ce qui n'était pas le cas avec le Conseiller Numérique (fin de contrat au 31/1/2023) qui les enregistrerait sur la plateforme France Services

Résoudre ce sont 2003 passages au Pôle Social, 1221 passages au Pôle Numérique, 2490 passages au Pôle Formations FLE et 2738 passages en médiation postale.

Soit au total de 8452 passages en 2023 contre 14 048 passages en 2022, soit une baisse de 39,8 %.

Cette érosion de passages est issue d'une part depuis des accueils sur RDV uniquement (depuis 10/2022 !) alors que les accueils 2022 étaient en « flux tendus » (générant tensions entre usagers et pression permanente pour les salarié.e.s), d'autre part par des changements de saisie des passages (exemple : Plateforme France Services, beaucoup moins de hors champ plateforme ou ceux de la Conseillère numérique – voir ci-dessus).

Ce bilan 2023 des actions de Résoudre s'articulera autour des 3 Pôles indiqués en début d'introduction.

I. LE POLE FORMATIONS FLE (Français Langue Etrangère)

La finalité de l'action était de lever les freins périphériques d'apprentissage de la langue française pour des Publics d'origines étrangères, de les accompagner avec à la langue française. Ces personnes ayant un 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 2023

Sur l'année 2023, il fut enregistré 5667 h de formation avec 2490 passages....

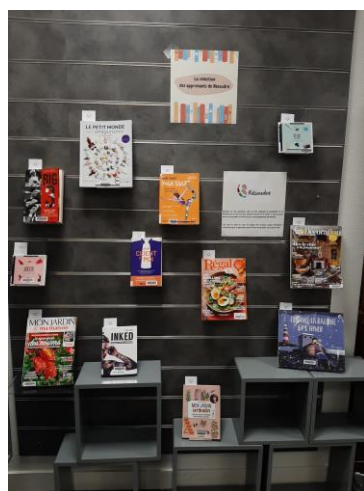
On constate ainsi une érosion des passages (- 20,5 % par rapport aux 3 133 en 2022) et des heures de formations (- 26 % par rapport aux 7662 h en 2022) ; des apprenant.e.s confronté.e.s à des difficultés personnelles ayant de nombreuses absences ou interrompant la formation

• 5 sessions en 2023 :

- 2 sessions pour des publics A1+ vers A1/A2 et A2 vers B1 du 24/1/2023 au 26/5/2023 représentant 2650 h de formation pour 16 participant.e.s.
- 1 session estivale d'ateliers hebdomadaires du 19/6/2023 au 25/8/2023 sur des thématiques diverses (habitudes/activités quotidiennes, famille/alimentation/santé, écrits de vacances/météo/géographie, culture/musique/cinéma,...), soit 921 h de formation pour 29 participant.e.s
- 2 sessions pour des publics A1+ vers A1/A2 et A2 vers B1 du 18/9/2023 au 15/12/2023 représentant 2097 h de formation pour 14 participant.e.s.

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 apprenant.es** : 59 % de femmes en global (76,6 % sur les sessions longues et 42 % pour la session estivale) et 70,5 % de 26/49 ans (73,3 % sur les sessions longues et 67,8 % pour la session estivale). 37,7 % issu.e.s de QPV.
- **Les intervenant.e.s de Résoudre** :
 - Adeline R. (jusqu'en 8/2023), Nadège J. (à partir de 9/2023) et Corinne A. (formatrices FLE),
 - Grégory J. (Animateur Multimédia) ou Bita H (Conseillère Numérique) et une jeune Service Civique pour les ateliers informatiques dans une des 2 salles FLE pour le 1^{er} semestre 2023, puis dans l'EPN à partir de 9/2023.
- **Des ateliers conversation de 2 h** tous les lundis matin assurés par 3 bénévoles. Retours de bénévoles : « J'aime qu'un apprenant ose dire un mot, se lance et se sente soutenu par le groupe » - « Parler, essayer, comprendre, partager leur culture avec moi, c'est m'apporter beaucoup de pistes pour proposer des sujets de conversation plus pragmatiques ou plus imaginatifs ».
- **Des interventions** du Planning Familial, l'association du Livre Passerelle (ateliers lecture à haute voix, ...) ou sur les Valeurs de la République et la découverte de la Société Française pour faciliter leur intégration.
- **Des sorties « pédagogiques »** pour découvrir la culture française, son environnement : bibliothèque de Tours, la médiathèque de Joué-lès-Tours (offre en ligne avec Nom@de et séances ciné/débat), le Musée du compagnonnage, du campus de métiers à Joué-lès-Tours, 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 2023, sans représentation et financement DRAC comme en 2022.
- Et des livrets collectifs³ (« 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), tout en permettant l'apprentissage de la langue française. 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.

³ Voir « Extraits de contenus pédagogiques et bilans des Sessions FLE 2022 » (annexe IV)

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.
- ✓ En animant des **ateliers informatiques** pour les **apprenant.e.s FLE** au 4 rue Le Notre (locaux du FLE), puis au sein de l'EPN, des **Ateliers Collectifs** pour les **Seniors** (Ateliers Digital Senior – ADS – avec des cofinancements de la CARSAT et la Fondation AFNIC) ou encore des formations individuelles (1 h 30) sur RDV.
- ✓ Avec des accompagnements ou animations assurés par un.e Conseiller/ère Numérique, un Animateur Multimédia (depuis 2018) et un jeune en mission de Service Civique (durée de la mission 6 à 8 mois).

➤ **Ateliers Informatiques FLE**

Ces ateliers (2 h tous les mardis après-midi) 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.

La problématique de l'installation/ désinstallation de la salle FLE pour organiser ces ateliers informatiques (8 PC portables en connexion wifi ou filaire) avec une organisation en îlots, a été revue avec un recentrage de ces ateliers en salle EPN..

Le programme de ces ateliers informatiques FLE :

Séance 1 « Présentation de l'environnement informatique - Lexique – Clavier » : allumer/éteindre/se connecter/se déconnecter/supprimer le gmail, traitement de texte avec caractères spéciaux et mise en page pour les plus avancés, envoi par mail en fin de séance (mail structuré)

Séance 2 « Faire une recherche sur Internet (Mobilité 1 pour A2 ou Mobilité 2 pour B1) » : envoi de fin de séance (le drapeau de leur pays ou un plat traditionnel à télécharger et transmettre à la formatrice FLE), point sécurité (supprimer définitivement le fichier téléchargé)

Séance 3 « Envoyer/recevoir/transférer des mails » : même déroulé que la session précédente : cc, cci, transférer, envoyer/ouvrir une pièce jointe, créer une signature pour les plus avancés.

Séance 4 « Traitement de texte (cv, lettre de motivation, ou autres...) » : Pour le groupe de Corinne, afin de préparer la présentation de leur pays en amont.

Séance 5 : Site Pôle Emploi et sécurité sur Internet

Séance 6 : Démarches administratives autres / Ajustements

Nota : tous les apprenant.e.s ne font pas le programme complet selon leur niveau de maîtrise de l'informatique. Certain.e.s suffisamment averti.e.s ont pu être en autonomie avec un PC portable dans une salle FLE.

➤ **Ateliers pour les Seniors « Atelier Digital Seniors » (ADS) et tous publics**

Ces ateliers initiés depuis 11/2021 (appel à projet CARSAT, puis Fondation AFNIC) 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 2023 en adaptant les contenus du référentiel (avec accord de la CARSAT) pour s'adapter au mieux aux attentes des participant.e.s, en privilégiant du « sur mesure » avec des contenus revus sur supports papier que les seniors peuvent conserver⁴. Les ateliers ont été ouverts tous publics afin de « remplir » les sessions.

C'est ainsi qu'il y a eu 4 groupes : du 10/1/2023 au 20/4/2023 (8 personnes), et du 9/5/2023 au 20/7/2023 (6 personnes).

Points forts :

- Quasi gratuité des ateliers (15 € pour 10 à 12 ateliers !)
- Intérêt des participant.e.s avec assiduité même en période scolaire..avec des moments conviviaux (pause-café avec gâteaux), adaptations des contenus selon les besoins du public, les niveaux de maîtrise de l'informatique (certain.e.s venant avec leur PC portable)... en abandonnant certains aspects trop contraignants du référentiel « Autonomie Numérique » suggéré par la CARSAT.
- Adaptations de la méthode d'animation avec moins de « cours scolaire » de type diaporama Powerpoint, plus d'accompagnements individuels dans un collectif, et toujours des supports d'ateliers récapitulant ce qui a été abordé. Les intervenants étant des professionnels du numérique avec une expérience d'animation collective et individuelle...
- Impacts pour faire connaître les activités de Résoudre France Services, certain.e.s participant.es sollicitant Résoudre en RDV pour des démarches « dossier » ou dématérialisées.

Points Faibles :

- Problématiques de remplissage des sessions ...en deçà de ce qui fut escompté, malgré la communication en amont auprès des partenaires et pour « faire savoir » dont appuis de la Ville de Joué-lès-Tours (journal des aînés, site internet, 2 panneaux numériques Decaux mis à disposition pour diffusion)...et une synergie des partenaires avec peu ou pas de réactivité à proposer des participant.e.s.
- Le « fléchage » de ces ateliers « Senior » (même si changement de dénomination en 2023 en Atelier Digital Résoudre) a sans doute écarté d'autres publics...
- L'engagement demandé de suivre une session de 10/12 ateliers a minima a été sûrement un frein pour recevoir du public ..au lieu d'ateliers à la carte ... même si un programme progressif d'initiation est nécessaire..
- Le fait que ces ateliers se déroulent soit les mardis, soit les jeudis matin (sachant qu'un.e participant.e pouvait venir un mardi, puis le jeudi de la semaine suivante, les contenus de la semaine pour les 2 groupes étant identiques) peut aussi être un frein car en journée et donc plutôt pour des personnes sans activité ou retraitées..

➤ **Ateliers collectifs Résidence Autonomie Goujon (Joué-lès-Tours)**

Nous avons proposé des ateliers Tablettes au 2^{ème} trimestre 2023 auprès des résident.e.s de la Résidence Autonomie Goujon pour les rendre plus autonomes via un module de découverte « Les Essentiels » (démarrage, bureau, raccourcis, ergonomie, connexion internet, mail) et un module « complémentaire » (sites internet, sites administratifs, réseaux sociaux). Sur tablettes, ainsi que mobiles et ordinateurs.... Les résident.e.s étaient attentifs/ves, curieux/ses, motivé.e.s à découvrir de nouveaux outils ou applications informatiques, que ça soit sur tablette, téléphone ou ordinateur.

Perspectives 2024

- Lancements d'Ateliers Smartphone 16/25 ans avec un financement « Cité Educative » pour le collège Rabière, lors de la 1^{ère} semaine de vacances scolaires du printemps 2024.
- Lancement d'Ateliers Maintenance Informatique (Hardware/Software) dans le cadre du « Repair Café » (co-réparation d'appareils électroniques) porté par la Régie de Quartier de Joué-lès-Tours, soit 6 ateliers et 3 demi-journées S.A.V lors des Repair « Cafés »
- Lancements de 2Ateliers « Maintenance Informatique » sans financement « Cité Educative » pour le collège Rabière, lors de la 1^{ère} semaine de vacances scolaires été 2024.

III. LE POLE SOCIAL/FRANCE SERVICES ET LA MEDIATION POSTALE

⁴ Voir « Communication, exemple de programme et supports ADS » (annexe III)

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 partenaires⁵ 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).

Les démarches d'usagers liées aux dossiers de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) sont orientées depuis 4/2022 vers les services de la Maison Départementale de la Solidarité (MDS), ainsi que celles concernant le surendettement, orientées aussi vers l'association CRESUS de Tours.

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 un bureau d'accueil pour les démarches simples), les usagers sont accompagnés, selon la complexité de la demande (et la discrétion minimale souhaitée), soit 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 est fortement dématérialisée ou spécifiquement numérique (actualisation Pôle Emploi). Les usagers peuvent aussi être orientés vers une structure partenaire (CRIA, Mission Locale, Pôle Emploi, ...).

L'accueil social est assuré par 3 salariées, un.e responsable du Pôle Social et 2 chargées 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.e Conseiller/ère Numérique et un animateur multimédia (2 ETP dont une partie du temps dédié à cet effet) et un.e jeune en mission de Service Civique (0,68 ETP).

Plutôt que de paraphraser ce qui a été mentionné lors du rapport Résoudre France Services 2023, nous invitons les destinataires de ce bilan qualitatif à se reporter aux extraits de ce rapport en annexes .

B. LA MEDIATION POSTALE

Nous effectuons des permanences de médiation au sein de l'agence postale 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.

En 2023, soit **111 permanences** en 2023 et **273,5 h** de présence pour **2738 médiations**, soit une baisse de 54 % par rapport à 2022, compte tenu d'une baisse de la fréquentation (moins de courriers compte tenu d'internet et de la correspondance par messagerie électronique, autonomie numérique pour consulter son compte bancaire et effectuer des opérations de c/soi), et d'une meilleure autonomie des

⁵ 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)... En 2024, Résoudre France Services se voit attribué des missions au titre des « primes » de rénovation d'habitat, ainsi que ce qui a trait au logement. L'audit France Services de 11/2023 a conforté Résoudre dans ses missions France Services...

usagers/client.e.s via les « automates » (remise de chèque, machines à affranchir avec pesée du courrier ,...)

L'action vise toujours néanmoins à accompagner les usagers/clients ayant des difficultés de compréhension du français ou cognitives pour l'utilisation de ces « automates », soit 47 % des demandes (baisse de 3 points par rapport à 2022), ainsi qu'à les aider pour les courriers/colis (soit 34 % des demandes, augmentation de 3 points par rapport à 2022), pour remplir les imprimés (demandes triées depuis 2021 même si 8 % des demandes), à s'orienter vers les services bancaires de la poste (9,5 % des demandes avec une baisse de 1,5 point par rapport à 2022) ou les guider pour remplir des imprimés (5,9 % des demandes).

CONCLUSION

Résoudre intervient depuis 29 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 l'agglomération tourangelles, 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...

Résoudre a réinstauré, fin 2022, un accueil du public sur RDV pour « juguler » les flux incessants de 2022 (avec mécontentements dus à l'attente et pressions fortes sur les salarié.e.s) et a installé une banque d'accueil pour recevoir les usagers physiquement et téléphoniquement afin d'analyser leur.s demande.s, les orienter en interne vers les différents Pôles de Résoudre (dont les RDV prévus des Pôles Social/France Services et/ou Numérique/EPN) ou en externe vers un partenaire (MDS, CRIA, PREF au Centre Social Rabière,...).

Ce réaménagement de l'accueil téléphonique a permis aussi de conserver un bureau « cloisonné » dans 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 indisponible pour cause d'ateliers).

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 pendant 4 ans et demi, François Uteza, comme de la trésorière, Sylvie Cappelle (depuis 5 ans !), ainsi que les membres du Conseil d'Administration.
- bien évidemment l'équipe de salarié.e.s et de Services Civiques des 3 Pôles, sans lequel.le.s les usagers seraient bien démunis.
- les financeurs des actions de Résoudre : l'Etat (34,6 % des financements dont France Services, Conseiller Numérique, la DDETS 37 pour le FLE, les Contrats Ville,...), le Conseil Départemental 37 pour son soutien précieux dans le cadre du FSE Axe 3 (31 %), la Ville de Joué-lès-Tours (15 % fonctionnement, contrats ville, compléments CAP Asso, mise à disposition des locaux depuis 1995 !), la Région Centre Val-de-Loire (9 %, les 3 CAP ASSO) et Tours Métropole (3,6 % contrats Ville).
- les partenaires de la Rabière, particulièrement la Régie de Quartier (avec sa directrice Nelly Arnaud, qui a accompagné la direction de Résoudre et permis la reprise « des rênes » financières et comptables), l'APSER ou le Centre Social Rabière toujours disponibles pour nous proposer des salles pour nos actions, une AG, du matériel....

Et 2024 ????

Un nouveau président mi-janvier 2024 et de nouveaux bénévoles... pour :

- développer de nouvelles actions si financements (les « PDN » - Papottes du Numérique » ou cafés numériques, les ANAC – Ateliers Numériques A la Carte, d'autres Ateliers « Maintenance Informatique » pour les collégiens, ..),
- des réflexions (et actions) sur le projet associatif (à finaliser), la création d'un comité des usagers,
- rendre les usagers plus autonomes (double commandes informatiques pour réaliser des démarches dématérialisées,...).

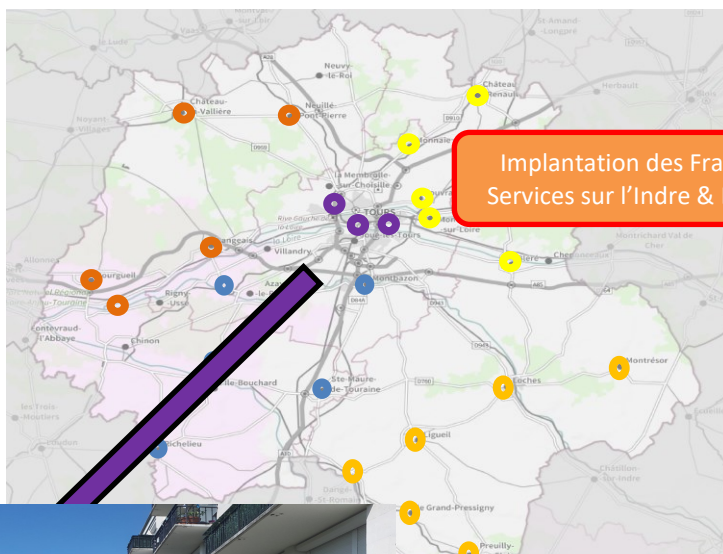
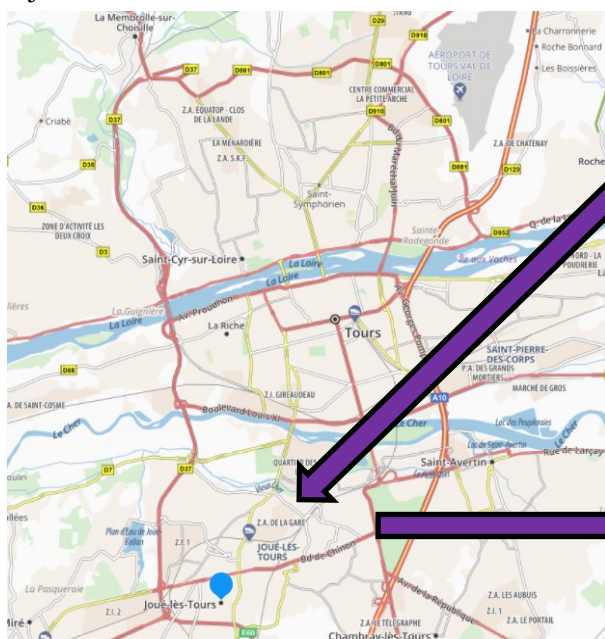
ANNEXES

ANNEXE I : UN PEU D'HISTOIRE..... DE RESOUDRE	p 12
ANNEXE II : QUELQUES PHOTOS DE RESOUDRE	p 14
ANNEXE III : CONTENUS PEDAGOGIQUES SESSIONS FORMATION FLE	p 15
ANNEXE IV : ACTIONS ET FORMATIONS COLLECTIVES E.P.N (FLE, ADS,...)	p 16
ANNEXE V : EXTRAITS RAPPORT RESOUDRE France SERVICES 2023	p 17
ANNEXE VI : EXTRAITS RAPPORT RESOUDRE France SERVICES 2023	p 18

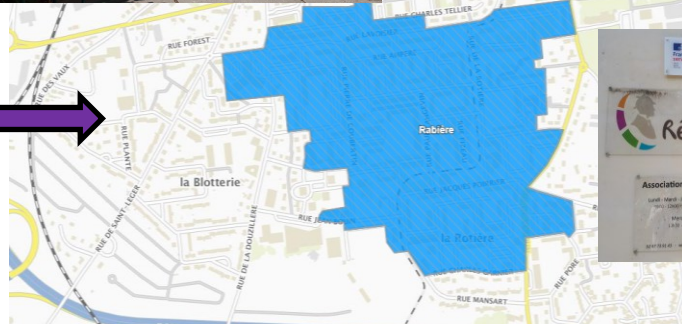
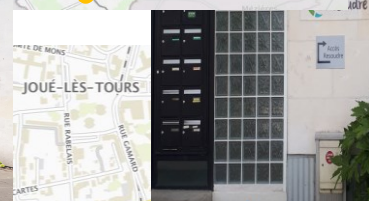
RESOUDRE LE TERRITOIRE ET QUELQUES DATES CLES

LE TERRITOIRE

L'Indre et Loire est un département de 616 751 habitants (23,9 % de la population région Centre-Val-de-Loire de 2,57 M d'habitants soit 3,9 % de la population française avec 68,4 M habs) avec comme agglomération phare Tours Métropole 302 818 habs (49,1 % du 37) et Joué-lès-Tours 2^{ème} ville du département avec 38 592 habs (soit 12,7 % Tours Métropole). Le quartier Rabière avec 8 828 habs représente 22,8 % de la population jouecondienne.



Implantation des France Services sur l'Indre & Loire



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

QUELQUES DATES CLES

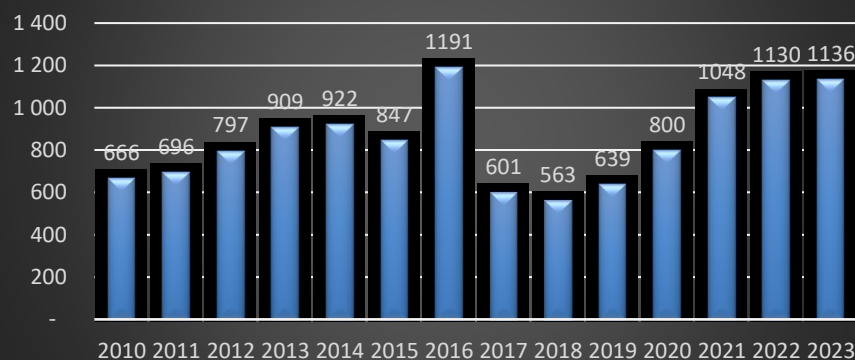
1995/2003, de la création de l'association aux 1^{ers} développements de Résoudre :

En **11/1995**, l'association RESOUDRE est créée par Jean-Pierre BERNARD, Robert ROUSSEAU et Patrick PROUST avec des permanences au sein des Centres Sociaux.

En **1996**, un 1^{er} local au 11 rue de Verdun,

En **1999**, un déménagement au 7 rue de Verdun (70 m²) pour surcroît d'activités.

Nombre d'Adhérents



En **2000**, création d'un **atelier informatique** (bureautique et internet) et du site Internet (honneurs de la presse).
En **2001**, une équipe de 4 salariés et un « **Atelier Internet Jeunes Adultes** » pour aider de jeunes adultes « *défavorisés* » à se réinsérer professionnellement.
En **2002**, une **permanence de surendettement** en mairie (par 2 bénévoles).

2004/2010, la poursuite du développement :

En **2004**, croissance rapide de Résoudre, fin de certains emplois aidés et les 1ères difficultés financières.
En **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.
En **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.
En **2007**, année difficile avec fin des C.A.E (Contrats d'Accès à l'Emploi), **déménagement au 4 rue Lavoisier** (165m²) et perte d'adhérents, même avec une augmentation du nombre de bénévoles (dont pour la gouvernance).
En **2008**, avec 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 1ère formation FLE**.
En **2009**, année de **stabilité** pour les salariés et bénévoles, avec augmentation des activités liée à la situation sociale.
En **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 » :

En **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).
En **2012**, 797 adhérents et investissements pour une plateforme multimédia de 8 PC portables.
En **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.
En **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.
En **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).
En **2016**, 1191 adhérents, labélisation 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).
En **2017**, 601 adhérents reçus, un conventionnement Espace Public Numérique (EPN) pour 2017/2019... et 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 :

En **2018**, 563 adhérents, un **recentrage (3/2018) des activités** de RESOUDRE, face à des projets « hors champ » Et un déficit exorbitant associé à un plan de redressement colossal...
En **2019**, 639 adhérents, poursuite du recentrage avec des effets non-maîtrisés de conventions antérieures (FEDER, EPN,...) grevant les bilans financiers...
En **2020**, 800 adhérents, un excédent de 23 921 €.
En **2021**, 1 048 adhérents, un excédent de 27 680 €, tout en ayant remboursé 90 K€ (!) du plan de redressement.
En **2022**, 1 130 adhérents, un excédent de 6 031 € (moins important dû fait décalage de subventions CAP Asso).
En **2023** 1136 adhérents et un excédent de 9 896 €

ANNEXE II QUELQUES PHOTOS DE RESOUDRE



Banque et bureau entrée accueil



Salle d'attente entrée accueil



Salle Informatique (Espace Public Numérique) avec 8 PC



Une des salles de formation FLE au 4 rue Le Nôtre sur Joué-lès-Tours

ANNEXE III

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 sur l'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-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 ?



(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 anime toujours des émissions principalement médicales (« Le magazine de la santé », « Les pouvoirs extraordinaires du corps humain »...). Écoutez-le raconter un épisode de l'histoire de sa famille (extraits des documentaires *Histoires d'une nation* (2018)) et répondez aux questions.

1. Chraïm Cymes, le grand-père de Michel Cymes, a reçu une convocation. Qui le convoque ?

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 1942 Michel Cymes cite-t-il ?

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 dans votre pays d'origine. Quand ? Où ? Qui ? Pourquoi ?

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

3

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'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'aurait pas loin avec une voiture volée ! »

* Force de police française chargée d'assurer l'ordre public



Un couple de voleurs parreux 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) :

Où se trouve Maxime ? Que fait-il ?

Complétez la déclaration :

Je soussigné(e) **BRUNOY**,
né(e) le 23 ans **BRUNOY**, à **BRUNOY**,
d'une part,
et **BRUNOY**,
d'autre part,
déclare :

Choisissez quel avis de recherche l'agent va lancer :

- AVIS DE RECHERCHE**
Deux voleurs à moto.
Conducteur : femme.
Femme à l'arrière : casque à dessins rouges - blouson noir - chemise longue brisée.
Moto : marque - Honda - modèle - NC 700.
- AVIS DE RECHERCHE**
Deux voleurs à moto.
Conducteur : homme.
Femme à l'arrière : casque à dessins rouges - blouson noir - chemise longue brisée.
Moto : marque - Honda - modèle - NC 700.
- AVIS DE RECHERCHE**
Deux voleurs à moto.

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.

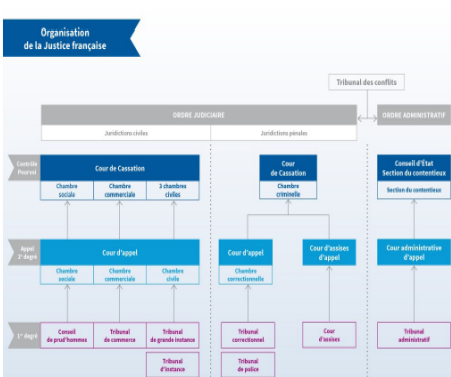
- connaître quelques mots nouveaux :

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
- le tribunal correctionnel
- le tribunal de commerce
- le tribunal administratif
- le conseil de prud'hommes = les prud'hommes
- le tribunal judiciaire (ancien tribunaux d'instance et de grande instance)
- la cour d'assises
- Il juge les contraventions (infractions jusqu'à 1500€ d'amende).
- Il juge les litiges entre commerçants ou sociétés commerciales.
- Il juge les litiges entre les salariés et les employeurs.
- Il juge les litiges entre les citoyens et l'administration.
- Il juge les litiges qui ne concernent pas les autres tribunaux.
- Il juge les délits.
- Il juge 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 ? Si non, depuis 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 (quand le procès implique 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 trop sévère ? trop laxiste ?

ANNEXE IV

ACTIONS ET FORMATIONS COLLECTIVES E.P.N (FLE, ADS, ..)



INITIATION À L'ENVIRONNEMENT INFORMATIQUE

Association Résoudre
4, rue Lavoisier
37300 Joué-lès-Tours
Tél. : 02 47 73 91 43
Email : contact@resoudre37.fr

Carsat
Bretagne
& Saint
Nectaire
Comme Val de Loire

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
4. Modifier le 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)

En plus de cela vous pouvez :

Cliquez sur le document que vous voulez joindre

Pour finir cliquez sur envoyer



Atelier 8 : Sites administratifs



Association Résoudre
4, rue Lavoisier
37300 Joué-lès-Tours
Tél. : 02 47 73 91 43
Email : contact@resoudre37.fr

EXTRAITS RAPPORT RESOUDRE FRANCE SERVICES 2023

RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2023

RESOUDRE France services JOUE LES TOURS



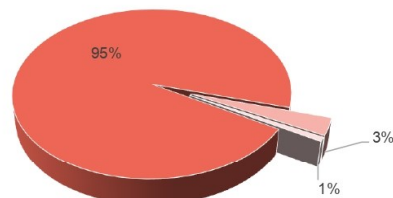
III. QUALITE DE SERVICE

A. LES DEMARCHES REALISEES EN UN SEUL RDV : 95% DES CAS

95 % des demandeurs/euses ont pu finaliser leurs démarches, avec un.e salarié.e.s de Résoudre, en un seul accompagnement individuel. 3,16 % (4 % en 2022) d'entre eux devront revenir en France services pour un second rendez-vous (ANTS en panne, démarche en plusieurs temps type CARSAT, etc...) et seulement 0,8 % (contre 4 % en 2022) finaliseront leur dossier en autonomie.

Le taux de finalisation en un seul RDV était de 80 % en 2021 et 92 % en 2022.

Taux de finalisation des démarches en un RDV



- Entièrement réalisées en un accompagnement
- Partiellement : l'utilisateur doit revenir en France Services
- Partiellement : l'utilisateur peut finaliser la démarche en autonomie

B. SATISFACTION DES USAGERS

En termes de satisfaction, le taux, ci-dessus, de 95 % (92 % en 2022) de résolutions de demandes d'accompagnement est déjà un critère important à l'égard de Résoudre France Services... D'autant que Résoudre reste vigilant sur les possibilités de litiges éventuels (avec signature dès le 1er RDV à Résoudre du mandat de « délégation » pour opérer des actions à la place de l'utilisateur).

IV. ACTIVITE

A. FOCUS SUR LES PUBLICS ET L'ACCES A FRANCE SERVICES

De par sa situation géographique, Résoudre/France services accueille historiquement un public issu de Joué-les-Tours (85,7 % des publics, soit + 87,3 % par rapport à 2022), dont à 85 % (81 % de public en plus par rapport à 2022) du quartier prioritaire Rabière (données Plateforme France Services avec 1814 accompagnements en 2023). Sans doute les effets conjugués de la communication nationale France Services, des orientations des partenaires nationaux au niveau local, du « bouche à oreille », ainsi que du Conseiller Numérique (les statistiques étant saisies par le CN uniquement sur la plateforme France Service et non sur celle des CN...).

Les accompagnements de résidents issus de Tours représentent 6,7 % (- 14,8 % par rapport à 2022). Ces données (Joué-les-Tours et Tours) permettent d'une part de prouver que Résoudre est bien ancré sur son territoire « rabierien », d'autre part que la remise en place des RDV en 9/2022 a permis de réduire un peu le nombre d'utilisateurs issus de Tours (flux favorisés par un accès facilité avec le tram) alors qu'il y a d'autres France Services (voir 3ème tableau ci-dessous). La création d'un France Services sur St Pierre des Corps a permis de réduire le nombre (faible toutefois) d'utilisateurs issus de cette commune.

Nous constatons que les plus de 55 ans représentent 37,1 % des usagers (la comparaison par rapport à 2022 est plus complexe car les intervalles d'âge ont été modifiés depuis). La proportion Femmes / Hommes a évolué en faveur de la population féminine.

Les usagers accueillis sont pour la plupart en difficulté avec le numérique : 98 % d'entre eux sont complètement accompagnés par notre équipe lors de la réalisation de la démarche. 1,6 % des usagers seulement participent à la réalisation de la démarche...

ÂGE		
Tranche	Nombre	%
Moins de 18 ans	5	0,34 %
Entre 18 et 25 ans	77	4,9 %
Entre 26 et 45 ans	570	36,1 %
Entre 45 et 55 ans	341	21,6 %
Entre 55 et 62 ans	208	13,2 %
Plus de 62 ans	379	24 %
Total	1580	100%

SEXE			
Sexe	Nombre	%	Evolution 2022 / 2023
Hommes	648	41	+ 29,3 %
Femmes	932	59	+ 48,2%
Total	1580	100%	+ 39,8 %

A noter que les données (et différences) des 3 tableaux (totaux de 1580 et 1819) ou celles annoncées précédemment (1814) sont issues de la plateforme de saisie France Services avec des erreurs (de saisie), des informations non collectées lors des accompagnements individuels ou visites spontanées et traitement rapide du besoin exprimé.

COMMUNES DE RESIDENCE DES USAGERS			
Nom de la commune	Nombre	%	Evolution 2022 / 2023
Joué les Tours	1558	85,7 %	+ 87,3 %
Tours	121	6,7 %	- 14,8 %
Chambray les Tours	44	2,4 %	+ 37,5 %
Ballan Miré	31	1,7 %	+ 47,6 %
Saint Pierre des Corps	13	0,7 %	- 43,5 %
Autres communes	52	2,9 %	- 35 %
Total	1819	100%	+ 60,97 %

Nous n'avons aucune permanence de partenaires dans nos locaux car ils se trouvent à proximité de Résoudre France service (La Poste notamment, ainsi que Pôle Emploi). Résoudre France service effectue 43,1% de ses démarches en lien avec les partenaires nationaux (41,15 % en 2022) et 56,6 % propres à ma structure (51,09 % en 2022), 0,24 % en local (7,76 % en 2022). Par contre depuis 11/2023, nous avons des permanences d'une conciliatrice de justice (uniquement litiges d'ordre privé) tous les vendredis (journée entière).

Accompagnements



- Nationaux
- Proximate à ma structure
- Locaux

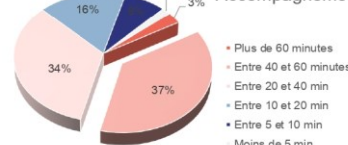
Accompagnements individuels



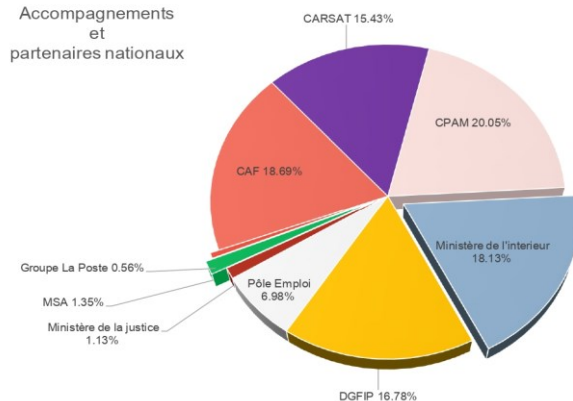
- Par téléphone ou par email
- En présentiel - Visite spontanée
- En présentiel - Sur RDV

La majorité des usagers (74,3 %) sont accueillis désormais à Résoudre France services sur RDV depuis 9/2022, mais aussi de manière spontanée (25,1 %), afin de réaliser une démarche, 10,1 % pour accéder à un ordinateur seul ou accompagné.

La durée des accompagnements se situe en majorité de 40 mn à 1 h (37,2 %), puis de 20 à 40 mn (33,7 %), même si 16,65 % des RDV durent de 10 à 20 mn (ce qui permet d'aider des demandes spontanées sans RDV ou d'effectuer des démarches de suivi administratif sur les plateformes France Services ou Conseiller Numérique, ainsi que via notre base de données Accès pour une double traçabilité, la base Accès étant antérieure à ces plateformes).

Durée
Accompagnement

- Plus de 60 minutes
- Entre 40 et 60 minutes
- Entre 20 et 40 min
- Entre 10 et 20 min
- Entre 5 et 10 min
- Moins de 5 min

Accompagnements
et
partenaires nationaux

EXTRAITS RAPPORT RESOUDRE FRANCE SERVICES 2023

B. BILAN QUALITATIF PAR PARTENAIRE

1. CPAM/Santé 20,05 % (16,77 % en 2022)

Suite à la fermeture du site Jocondien CPAM en 4/2023, nous constatons que le nombre de démarches en 3^{ème} position en 2022 est désormais en 1^{ère} position des demandes des usagers/ers.

Résoudre accompagne les usagers/ers principalement pour des demandes de Complémentaire Santé Solidaire (1^{ère} demande ou renouvellement), mais également des affiliations (ouvert de droit), déclarations de pension d'invalidité et impressions d'attestations de paiements (indemnités Journalières, Rentes ou pensions d'invalidité). Nous réalisons également pour elles/eux des démarches auprès des mutuelles ainsi que la complétude des dossiers d'hospitalisation et les prises de rdv médicaux (médecin, radio, IRM, ...).

Créations de comptes Ameli et monespacesanté.fr

Partenaire très réactif via A+ pour les transmissions de dossiers, réclamations, questionnements tous confondus via ce canal.

2. CAF 18,69 % (22,1 % en 2022)

Les démarches restent importantes pour ce partenaire national, avec une position en second des demandes (3^{ème} position en 2022).

Résoudre effectue des déclarations trimestrielles et APL, des transmissions de pièces jointes ou pièces complémentaires suite à une notification d'alerte à l'usager/er via son espace, des mises à jour profil « CAF », des demandes de remise de dette, ainsi que des impressions d'attestations.

Nous effectuons également les 1^{ères} demandes ou simulations de droits RSA, de Prime d'Activité ou APL.

Partenaire accessible via A+ en cas d'urgence ou de questionnements.

3. Ministère de l'Intérieur (ANTS) 18,13 % (15,5 % en 2022)

Résoudre effectue toutes les démarches sur le site ANTS (permis, carte grise, pré-demande CNI ou passeport).

Partenaire accessible uniquement par téléphone.

4. DGFIP 16,78 % (12,37 % En 2022)

Résoudre France services effectue beaucoup de déclarations de revenus et continue à faire preuve de pédagogie auprès des usagers/ers, pour leur expliquer l'importance de la déclaration annuelle même si la personne n'a eu aucun revenu l'année précédente et/ou n'est pas imposable.

Nous les accompagnons aussi pour le paiement des amendes ou les contestations d'amendes pour des véhicules vendus (déclaration non enregistrée sur ANTS par l'ancien et le nouveau propriétaire, se retrouvent avec des contraventions pour des infractions faites par le nouveau propriétaire).

Créations de compte impot.gouv.fr.

Partenaire très réactif par mail.

5. CARSAT 15,43 % (19,85 % en 2022)

Les demandes CARSAT passent du 2^{ème} rang en 2022 au 5^{ème} rang en 2023.

Résoudre accompagne aux constitutions de dossier personnel de retraite, d'ASPA (Allocation de Solidarité aux Personnes Agées) et de pensions de réversion par le biais du site lassuranceretraite.fr ou au format papier. Nous constituons également les dossiers de retraites complémentaires (ex : AGIRC ARRCO) via le site agirc-arcco.fr ou papier. Résoudre réalise aussi des impressions d'attestation de paiement.

Nous avons de nombreux dossiers complexes nécessitant un tri de documents d'usagers/ers (bulletins de salaires notamment, ainsi que relevés de diverses caisses de cotisations) ce qui requiert du temps d'analyse, de copies (ou de scan avec nommages de fichiers), de contacts avec différents partenaires... avec des rdv programmés sur 1 h 30 au lieu des 34 h habituels..

Créations de compte lassuranceretraite.fr

Partenaire très réactif via A+.

8

6. Pôle Emploi 6,98 % (8,96 % en 2022)

Résoudre effectue principalement des actualisations, mais aide aussi les usagers/ers pour les inscriptions ou réinscriptions en ligne ainsi que pour des demandes de remise de dettes ou acceptations d'échelonnement de la dette. Les usagers sont parfois, pour ces demandes, redirigés directement vers l'agence Pôle Emploi de proximité.

En cas de dossiers complexes, nous redirigeons directement les usagers vers l'agence de proximité

7. MSA 1,35 % (1,15 % en 2022)

Résoudre a très peu de demandes concernant ce partenaire, sinon principalement des demandes d'ASPA (Allocation de Solidarité aux Personnes Agées), et également quelques demandes d'affiliation (ouverture de droits) ou réclamations suite à la suspension des droits ASPA ou SASPA (Service de demande d'Allocations de Solidarité aux Personnes Agées).

Partenaire très réactif par mail et téléphone.

8. Ministère de la Justice 1,13 % (2,64 % en 2022)

Résoudre remplit des demandes d'aides juridictionnelles et de casiers judiciaires B3.

Jusqu'en 10/2023 Résoudre France services orientait les demandes vers la Maison de la Justice et du Droit car labellisée Point Justice en 2022 ; d'où peu de demandes. Suite à la fermeture du point justice de Joué-Lès-Tours en 10/2023, une permanence de conciliation de justice a été mise en place tous les vendredis depuis 11/2023 au sein de Résoudre (avec informations via le quotidien La Nouvelle République ainsi qu'aux partenaires et affichages internes Résoudre) ; ce qui a représenté 14 rendez-vous / interventions en 2023. **Partenaire très réactif par mail (hors permanences de conciliation de justice au sein de Résoudre)**

9. La Poste 0,56 % (0,66 % en 2022)

Résoudre France services a très peu de demandes dans les locaux car nous effectuons des permanences 2 fois par semaine dans les bureaux de l'agence postale de Joué-Lès-Tours Centre ainsi que pour la journée de versements des prestations sociales en début de mois.

Créations de comptes identitenumerique.laposte.fr.

Nous redirigeons les usagers vers l'agence postale de proximité.

10. Autres démarches

Ce sont d'autres démarches réalisées par le Pôle Social / France Services de Résoudre correspondant relativement aux partenaires de la convention FS.

Avec :

• Emploi

Résoudre accompagne les usagers dans leurs démarches auprès des agences intérim, fin de contrat et la création de compte CPF pour se positionner sur une formation professionnelle. Par contre, comme le Centre Social de la Rabière dispose d'un Point Relais Emploi Formation (PREF) bénéficiant de subvention, un accord entre structures précise que l'accompagnement à l'emploi (rédaction de CV, Lettre motivation, préparation à la recherche d'emplois ou à l'entretien de recrutement) relève du PREF, la saisie du CV comme la Lettre de motivation, la recherche d'employeurs sur Internet comme l'envoi de candidatures par mail relèvent de Résoudre.

• Courriers

Résoudre aide à la rédaction de tous types de courriers. Depuis 3/2024, des permanences bimensuelles d'une bénévole de Résoudre pour aider à la rédaction de courriers.

• Etat civil / Nationalité

Résoudre accompagne les usagers dans leur constitution de dossier demande de nationalité en ligne (1^{ères} demandes ou renouvellements de titre de séjour ; 1^{ères} demandes ou renouvellements des DCEM - Document de Circulation Enfant Mineur). Nous effectuons également les demandes d'actes (naissance, mariage, décès) qui s'effectuent principalement en ligne sur le site service public.fr.

Ces accompagnements particuliers relèvent des actions fondamentales de Résoudre, au fil des ans, et sont financés en dehors des subventions France Services et Conseiller Numérique...

9

• Logement

Résoudre accompagne les usagers pour effectuer leurs demandes de logement en ligne ou papier. Nous accompagnons également sur les démarches liées à l'énergie (ouverture/fermeture contrat d'eau, gaz, électricité, fournisseur internet ainsi que les problèmes de facturation). Et depuis quelques années pour l'enregistrement en ligne des chèques énergies.

• Scolarité enfants

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

• Autre

Résoudre effectue beaucoup de demandes de visa sur le site france-visa.gouv.fr ainsi que nous inscrivons également des personnes sur la plateforme du CRIA pour rentrer dans une formation de remise à niveau de français (écrit et oral).

De plus en plus de démarches s'effectuent uniquement sur internet ce qui augmente la fracture numérique ainsi que le nombre d'usagers/ers reçus.e.s et a fortiori le nombre de démarches..

Certaines structures pensent que les France services effectuent toutes les démarches et orientent les usagers vers les France Services (exemple de la CCI pour les démarches liées aux auto-entreprises). Certaines démarches peuvent être accompagnées par une salariée de Résoudre France Services ou la Conseillère Numérique. Cependant cela nécessite d'une part de nouvelles connaissances, d'autre part une certaine polyvalence, enfin peut engendrer des erreurs. Avec une tendance à d'autres partenaires non-conventionnés France Services... de se dédouaner de leurs prérogatives d'informations et accompagnements. Aussi nous renvoyons quelques fois les usagers/ers vers la structure émettrice de la « prescription » pour une réponse circonstanciée.

A noter que depuis 4/2022 pour les demandes RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur/leur Handicapé.e), nous orientons les usagers/ers vers la Maison Départementale des Solidarités (MDS) de Joué-Lès-Tours ou vers la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).

C. TYPOLOGIE ET EVOLUTION DE L'ACTIVITE

Au total, les salarié.e.s de Résoudre France services ont réalisé près de 2074 démarches en 2023, contre 4541 en 2022 soit une baisse de 2467 démarches (- 54,3 % !).

Cette baisse drastique a plusieurs origines :

- Suite au Copil France Services en 4/2023, on nous a demandé de ne plus saisir sur la plateforme France Services les demandes hors France, ce qui explique la forte diminution des démarches à partir de 5/2023.
- Fin 8/2023 notre Conseiller Numérique (qui saisissait « ses » démarches sur la plateforme France Services !!!) a interrompu ses fonctions et n'a été remplacé qu'à partir du mois 10/2023, mais les démarches de la Conseillère Numérique furent saisies uniquement sur la plateforme CN.
- Résoudre a aussi fait face à des absences de salarié.e.s dévoué.e.s ou en renfort du Pôle Social/FS non remplacées (arrêts maladie avec prolongation) ou remplacées au fur et à mesure (validation interne, délais de recrutement) aussi bien durant l'été 2023, qu'à partir de mi-10/2023 (arrêt jusqu'à fin 12/2023) ou encore en 11 et 12/2023.
- Les remplaçantes recrutées (avec de l'expérience et un « background administratif » avec un temps de travail à temps partiel évolué selon les arrêts maladie) ont dû aussi être formées en interne aussi bien sur certaines démarches bien spécifiques, que les plateformes FS/CN que sur notre base de données Accès... donc avec un certain temps d'adaptation, pendant que leurs collègues continuaient leurs missions des Pôles Social/FS et Numérique/EPN (Espace Public Numérique).



Evolution du nombre de démarches réalisées par mois

10

In fine, la durée d'intervention des salarié.e.s Résoudre France services est de 45 min par RDV depuis le 1^{er} septembre 2022. Le temps pour chaque démarche est variable mais les usagers viennent souvent avec plusieurs démarches pour un même RDV. D'où un autre RDV programmé ultérieurement pour éviter de pénaliser la personne suivante ayant un RDV.

V. ACTIONS D'ANIMATION ET COMMUNICATION

En dehors des « outils de comm » de signalétique France Services transmis après labellisation en au fil des années pour accentuer la visibilité Résoudre France Services a réalisé peu d'animations et d'actions de communication, sinon :

- Renfort de la signalétique (voir photos p. 1, 3 et 4 comprises celles des bureaux, PC salle EPN)
- Mise à jour régulière d'informations sur le site de Résoudre, la page Facebook ou via la plateforme France Services.

Ou sinon via des manifestations organisées par Résoudre comme les Ateliers Digitaux Résoudre 2022 / 2023 permettant d'avoir de nouveaux Publics.

