



RESOUDRE BILAN D'ACTIVITES 2024



Cofinancé par
l'Union européenne





SOMMAIRE

INTRODUCTION	p 3
I. LE POLE FORMATIONS FLE (Français Langue Etrangère)	p 5
A. L’ACTION	p 5
B. LE BILAN GLOBAL DES SESSIONS FLE 2024	p 5
C. LES ATELIERS ET ACTIONS SPÉCIFIQUES	p 6
D. LES ATOUTS DES FORMATIONS RECONNUS PAR LES PARTICIPANT.E.S	p 7
PERSPECTIVES 2025	p 7
II. LE POLE NUMERIQUE / ESPACE PUBLIC NUMERIQUE	p 8
A. ATELIERS INFORMATIQUES APPRENANT.E.S FLE	p 8
B. ATELIERS MOBILES COLLEGIENS ARCHE DU LUDE	p 9
C. ATELIERS MAINTENANCE INFORMATIQUE COLLEGIENS ARCHE DU LUDE	p 9
D. ATELIERS « BASICS » DE MAINTENANCE REPAIR CAFE REGIE DE QUARTIER	p 9
E. ACCOMPAGNEMENTS DE LA CONSEILLERE NUMERIQUE	p 10
PERSPECTIVES 2025	P 10
III. LE POLE SOCIAL/FRANCE SERVICES ET LA MEDIATION POSTALE	p 11
A. LE POLE SOCIAL ET FRANCE SERVICES	p 11
B. LA MEDIATION POSTALE	p 12
PERSPECTIVES 2025	p 13
CONCLUSION	p 13
ANNEXES	p 14

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 73,6 % (+ 32,8 % par rapport à 2023) et plus particulièrement du Quartier Politique de la Ville (QPV) de La Rabière (soit 93,1 %, en hausse de 40,9 % par rapport à 2023, 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 12,4 % d'utilisateurs issus de Tours, en augmentation de 8,2 % par rapport à 2023, même si la proportion a diminué (15 % en 2023), les usagers s'adressant éventuellement au France Services proche de leur domicile sur Tours.

COMMUNES DE RÉSIDENCE DES USAGERS			
Nom de la commune	Nombre	%	Evolution 2024 / 2023
Joué les Tours	1094	73,6 %	+ 32,8 %
Tours	184	12,4 %	+ 8,2 %
Chambray les Tours	52	3,5 %	57,6 %
Ballan Miré	32	2,2 %	+ 113,3 %
Saint Pierre des Corps	24	1,6 %	+ 33,3 %
Autres communes	100	6,7 %	+ 31,6 %
Total	1486	100%	+ 30,8 %

QUARTIERS DE JOUE LES TOURS			
Quartier	2024	%	Evolution 2024 / 2023
Rabière	1019	93,1 %	+ 40,9 %
Centre	43	3,9 %	- 28,3 %
Morier	20	1,8 %	- 25,9 %
Vallée Violette	12	1,1 %	- 14,3 %
Total	1094	100 %	+ 32,8 %

SEXE			
Sexe	Nombre	%	Evolution 2024/2023
Femmes	798	53,7	+ 28,7 %
Hommes	688	46,3	+ 33,3 %
Total	1486	100%	+ 30,8 %

En 2024 ce sont 1486 usagers (+ 30,8 % par rapport à 2023 !) qui ont utilisé les services de Résoudre dont 53,7 % de femmes (+ 28,7 % par rapport à 2023, la proportion en diminution avec 54,6 % en 2023).

ÂGE			
Tranche	Nombre	%	Evolution 2024/2023
Moins de 18 ans	0	0 %	- 100 %
Entre 18 et 25	79	5,3 %	+ 29,5 %
Entre 26 et 49 ans	649	43,7 %	+ 19,5 %
Entre 50 et 59 ans	250	16,8 %	+ 32,3 %
Entre 60 et 64 ans	138	9,3 %	+ 43,8 %
Plus de 65 ans	370	24,9 %	+ 52,9 %
Total	1486	100%	+ 30,8 %

Les 18/59 ans représentent 65,8 % des usagers (contre 69,7 % en 2023) avec une augmentation de 23,6 % par rapport à 2023.

Les plus de 60 ans représentent 34,2 % des usagers, avec une augmentation de 49,9 % par rapport à 2023) indiquant que la population accueillie vieillit au fil des ans (24,9 % des usagers ont plus de 65 ans, soit + 52,3 % par rapport à 2023 !). C'est donc un marqueur important témoignant du vieillissement de la population ayant peu de maîtrise du numérique

notamment pour les démarches dématérialisées.

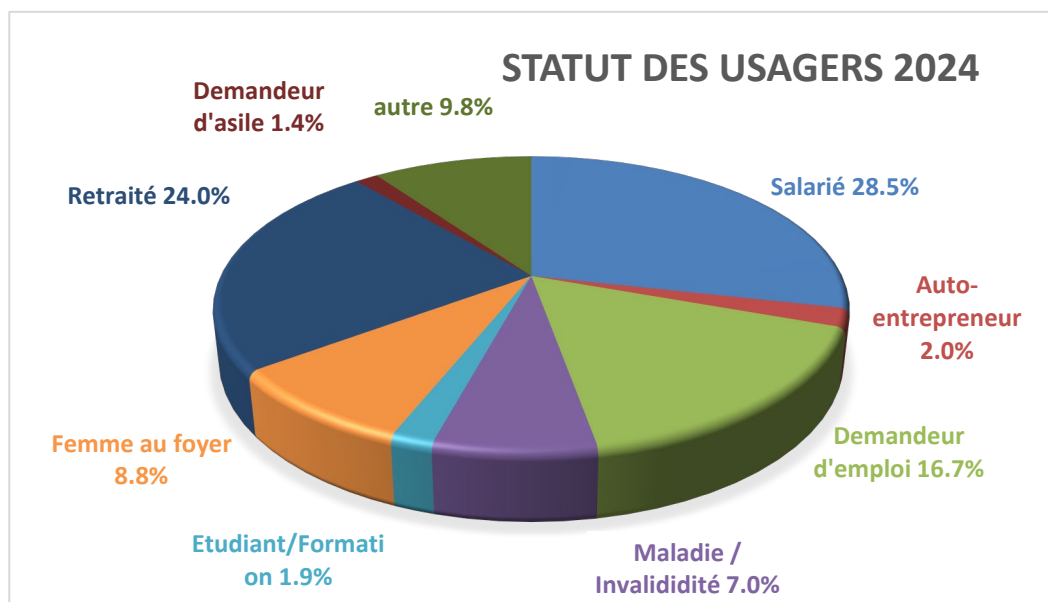
¹ Voir « Résoudre, le territoire et quelques dates clés » (annexe I).

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

Les 18/25 ans représentent toutefois 5,3 % 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).

28,5 % des usagers accueillis ont une activité professionnelle salarié contre 28,9 % en 2023 (Augmentation de 25 % en nombre par rapport à 2023). Dont 58,6 % en CDI (50,8 % en 2023).

La proportion des demandeurs d'emploi, était de 21,1 % en 2023 contre 16,7 % en 2024. Celle des retraités de 19,5 % en 2023 à 24 % en 2024.



Les usagers accueillis sont pour la plupart en grandes difficultés avec le numérique (dont les démarches dématérialisées) : 92,7% d'entre eux sont accompagnés par les salarié.e.s de Résoudre pour réaliser à leur place (ou avec eux) leurs démarches en un seul RDV. Seuls 2,9 % des usagers finaliseront leurs démarches en autonomie ultérieurement (contre 0,8 % en 2023).

Certaines données présentées dans ce bilan seront sensiblement différentes de celles présentées dans le bilan France Services 2024 notamment en termes de répartition des démarches des Pôles Social et Numérique. Ainsi ce sont 4355 passages aux Pôles Social et Numérique (+35 % par rapport à 2023) dont 62,4 % pour France Services.

Résoudre ce sont 2570 passages au Pôle Social (+ 28,2 % par rapport à 2023), 1785 passages au Pôle Numérique (+ 46,1 % par rapport à 2023), 2367 passages au Pôle Formations FLE (- 4,9 % par rapport à 2023) et 1678 passages en médiation postale (- 38,7 % par rapport à 2023).

Soit au total de 8400 passages en 2024 contre 8454 passages en 2023, soit une baisse de 0,63 %.

Cette érosion de passages est issue surtout par la baisse des accompagnements en médiation postale du fait d'une plus grande autonomie des client.e.s par rapport aux automates (affranchissements, achats timbres, recommandés,...ainsi qu'un recentrage des missions de médiation sociale (pas d'utilisation de Smarteo, ni d'opérations de dépôts/retraits de colis/courriers, le/la médiateur/-ice n'étant ni un.e chargé.e de clientèle, ni un.e vendeur/-euse, ni un.e agent.e d'accueil).

Ce bilan 2024 des actions de Résoudre s'articulera autour des 3 Pôles indiqués en début d'introduction.

I. LE POLE FORMATIONS FLE (Français Langue Etrangère)

A. L'ACTION

La finalité de l'action est de lever les freins linguistiques et culturels à l'insertion sociale et professionnelle pour des publics allophones d'origine étrangère en les accompagnant vers une meilleure connaissance de la langue et de la culture françaises.

Nos axes de travail :

- Enseigner les compétences langagières nécessaires pour communiquer dans un contexte d'insertion sociale et professionnelle (vers le niveau A2 ou B1 du CECRL avec passation du DELF si le niveau atteint le permet).
- Apporter les informations sociales et citoyennes indispensables (connaissance de l'environnement socio-économique, repérage des structures incontournables, apprentissage des codes, etc...).
- Valoriser le potentiel de chacun.e et renforcer la confiance pour être acteur/trice de ses choix.
- Accompagner chacun.e dans son parcours d'insertion professionnelle (module emploi, rencontres avec des anciens apprenants, accompagnement personnalisé...).
- Offrir une ouverture culturelle (découverte de la littérature jeunesse avec le Livre Passerelle, partenariat avec la Médiathèque de Joué-lès-Tours, visite de lieux emblématiques locaux...)

Les thématiques abordées :

Savoir se présenter et parler de soi, les familles en France, les achats, le logement, la ville, les transports, l'argent, le courrier, l'éducation, la santé, l'alimentation, le tourisme et les loisirs, le sport, le travail, la citoyenneté, l'histoire et la géographie françaises, les droits de la femme, les inégalités, la fiabilité de l'information, les nouvelles technologies, l'écologie.

Notre méthode :

Exploiter le plus souvent possible des documents authentiques, l'actualité et les situations réelles de communication afin de donner aux apprenants les moyens et l'envie de communiquer au quotidien. Plaçant l'apprenant au cœur de l'apprentissage, le parcours de formation s'adapte aux besoins et aux attentes des stagiaires.

Nous favorisons également l'ouverture vers l'extérieur en organisant des interventions (CIDFF, Planning Familial, anciens stagiaires, ...) et des visites.

B. LE BILAN GLOBAL DES SESSIONS FLE 2024

Sur l'année 2024, il a été enregistré 5392 h de formation avec 2367 passages.

On constate une légère érosion des passages (- 4,9 % par rapport à 2023) et des heures de formations (- 4,85 % par rapport à 2023). Celle-ci est due à l'absentéisme des apprenant.e.s souvent confronté.e.s à des difficultés personnelles, mais aussi à des interruptions de formation pour problème de santé grave, changement d'orientation ou retour à l'emploi.

3 sessions de 2 groupes de niveaux en 2024 (2 sessions longues et 1 session d'été) :

- 1 session (1 groupe objectif A2 et 1 groupe objectif B1) du 22/1/2024 au 24/5/2024 représentant 2500 h de formation pour 17 participant.e.s.
- 1 session (1 groupe objectif A2 et 1 groupe objectif B1) du 16/9/2024 au 13/12/2024 représentant 2284 h de formation pour 16 participant.e.s.
- 1 session estivale avec 2 groupes de niveaux du 17/6/2024 au 5/7/2024, soit 608 h de formation pour 16 participant.e.s.

A noter que les **objectifs de la session estivale** sont bien différents des autres sessions compte tenu de la durée de 3 semaines et du public accueilli (personnes avec une activité professionnelle et présentant des difficultés de communication écrite).

En amont des sessions, précisons que des réunions d'informations collectives sont organisées afin de présenter les formations (objectifs, contenus, exigences) et d'effectuer des tests de français et des entretiens individuels pour valider les projets de formation et constituer des groupes d'apprenant.e.s homogènes.

- **2 salles de formation** : Résoudre au 4 rue Le Nôtre à Joué-lès-Tours
- **Les apprenant.es.** : 60,4 % de femmes en global (70,3 % sur les sessions longues et 37,5 % pour la session estivale) et 79,6 % de 25/50 ans (72,7 % sur les sessions longues et 93,8 % pour la session estivale). 64,2 % sont des primo-arrivant.e.s (75 % session estivale) et 60,4 % des BPI (Bénéficiaires de la Protection Internationale) (87,5 % session estivale)
47,2 % issu.e.s de QPV (45,9 % sessions longues et 50 % session estivale).
- **Les intervenant.e.s de Résoudre** :
 - Nadège J. et Corinne A. (formatrices FLE),
 - Grégory J.(Animateur Multimédia) ou Bitia H (Conseillère Numérique) et une jeune Service Civique pour les ateliers informatiques dans l'EPN.

C. LES ATELIERS ET ACTIONS SPÉCIFIQUES

- **Des ateliers de conversation** de 2 h tous les lundis matin assurés par 3 bénévoles pour mobiliser ses compétences linguistiques et élargir ses connaissances culturelles, avec des supports déclencheurs (vidéos, jeux, photos, livres, albums,...).
Retours d'apprenant.e.s : «ça m'a beaucoup aidé, c'est très bien pour mieux parler, mieux comprendre. C'est très intéressant » - «J'ai bien aimé. On parle de choses différentes. Les sujets sont intéressants ». Compte tenu du retrait progressif des bénévoles, certains de ces ateliers ont été assurés par les formatrices pour la session de septembre à décembre 2024, ce qui a eu un impact sur leur organisation pédagogique.
- **Des ateliers numériques** de 2 h à l'EPN avec comme thématiques connaître l'environnement informatique français, naviguer et faire des recherches sur Internet, envoyer/recevoir des mails, utiliser un logiciel de traitement de texte, utiliser le site de France Travail et mettre en page son CV, effectuer des démarches administratives en ligne, gérer la sécurité de ses données.
- **Des interventions** du Planning Familial (dans leurs locaux de Tours) et du CIDFF viennent s'ajouter au module "citoyenneté" de la formation pour aborder différemment les Valeurs de la République, la citoyenneté, le vivre ensemble et découvrir divers aspects de la société française afin de faciliter l'intégration.
- **Des sorties pédagogiques** pour découvrir son environnement et la culture française : la Médiathèque de Joué-lès-Tours (visites interactives et ateliers coups de cœur), exposition de marionnettes « ça manque de femmes » à St Cyr s/Loire, Prieuré St Cosme à La Riche, ciné-débat sur l'illettrisme (projection du film « Illettré »), locaux de La Nouvelle République et de TV Tours Val de Loire, lecture à voix haute avec l'association Livre Passerelle au Muséum d'Histoire Naturelle.
- **Des ateliers théâtre** animés par le comédien Karim Arbia de mars à avril 2024 : jeux gestuels, jeux de mémoire et d'écoute pour créer la cohésion du groupe, improvisations et jeux de rôles pour renforcer la confiance en soi, l'estime de soi. Projection du film « S'il m'était conté la Rabière » suivie d'échanges avec les réalisateurs.



- **Projet d'Éducation aux Médias et à l'Information (EMI)** du 17/10 au 15/11/2024 porté par la médiathèque de Joué-lès-Tours, l'École Publique de Journalisme de Tours (EPJT) et les formatrices FLE de Résoudre. Aidés par des étudiants en Master 2 de l'EPJT, les apprenant.e.s, par bi- ou trinômes, ont réalisé de courts reportages audios ou vidéos sur des sujets proposés par eux lors d'une conférence de rédaction : définition du sujet, angle d'attaque, interviews, rédaction, photos, enregistrements audios et vidéos, choix des rushes, montage... Ce qui a abouti à 6 reportages publiés sur le site Factoscope.fr dont Prévention du cancer du sein : agir à temps pour sauver une vie et Tailleur-couturier, un métier rare.

Au-delà du reportage final, l'intérêt du projet réside dans la démarche et les nombreuses heures de travail intense effectuées sur le terrain en situation d'interaction permanente et réelle. Un véritable défi pour la plupart des apprenant.e.s.

D. LES ATOUTS DES FORMATIONS RÉSOUDRE RECONNUS PAR LES PARTICIPANT.E.S

Le rythme hebdomadaire, semi-intensif (17h30/semaine), permet aux participant.e.s d'améliorer leur maîtrise de la langue française tout en s'occupant de leurs enfants (le mercredi, le midi et après l'école). Toutefois, on peut regretter que certaines personnes, majoritairement des femmes, restent empêchées de suivre la formation, faute de place en crèche.

La localisation dans le quartier Rabière de Joué permet aux personnes du quartier de se déplacer à pied dans un environnement connu et aux autres personnes de l'agglomération d'accéder facilement en tramway.

Les propositions sont équilibrées entre communication orale et communication écrite, entre linguistique, culturel et professionnel.

Quelques paroles d'apprenant.e.s :

“Maintenant je fais les devoirs avec mes enfants. J'ai plus confiance et je lis les messages de l'école... Avant je n'osais pas aller vers les gens parce que je pensais qu'ils n'allaient pas me comprendre ” - “J'ose regarder les cours de mes enfants parce que je sais que je peux comprendre.” - “ L'enseignement est très bon, jamais ennuyeux. Les thèmes sont variés. On apprend beaucoup de choses. Les cours sont calmes. La formatrice est patiente, dynamique et explique beaucoup ».

PERSPECTIVES 2025

- Poursuivre et renforcer les sessions de formation, en allongeant la session de janvier à juin (au lieu de janvier à mai) afin de permettre aux personnes plus éloignées de leur objectif de bénéficier au mieux de tous les aspects de la formation.
- Abandonner la courte session estivale moins profitable aux apprenant.e.s et intéressant moins de personnes dans la mesure où les formations des autres centres démarrent désormais en juillet et/ou en août.
- Élaborer de nouveaux projets motivants pour les apprenant.e.s avec la Médiathèque de Joué-lès-Tours (ateliers de découvertes musicales, cinématographiques...), le Livre Passerelle (ateliers de lecture à voix haute) ainsi qu'avec l'Ecole Publique de Journalisme de Tours (Education aux Médias et à l'Information).

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

Le Pôle Numérique/EPN, c'est/ce sont :

1785 passages (+ 46,1 % par rapport à 2023) avec 1299 démarches en ligne (soit 72,8 % et 840 h d'accompagnements !) dont 1064 pour la Conseillère Numérique, 173 en ateliers collectifs, 136 en cours individuels, 50 en assistance informatique (dont 42 sur Smartphone)

- ✓ 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.
- ✓ La mise à disposition une salle équipée de 8 postes informatiques.
- ✓ L'animation d'**ateliers informatiques** pour les **apprenant.e.s FLE** au sein de l'EPN, d'**Ateliers Mobiles Collégiens** (AMC) et d'**Ateliers Maintenance Informatique Collégiens** (AMIC) pour les élèves du collège Arche du Lude ou des **Ateliers « Basics » de maintenance Informatique** avec le Repair Café de la Régie de Quartier
- ✓ Avec des accompagnements ou animations assurés par une Conseillère Numérique, un.e Animateur/trice Multimédia et un jeune en mission de Service Civique (durée de la mission 6 à 8 mois).

A. ATELIERS INFORMATIQUES APPRENANT.E.S 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. Et en 2024 se sont déroulés dans l'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.

B. ATELIERS MOBILES COLLEGIENS (AMC) ARCHE DU LUDE

Ces ateliers initiés depuis 10/2023 (appel à projet Cité Educative) devaient se dérouler lors des vacances scolaires de la Toussaint 2023, puis février 2024 pour avoir lieu la 1^{ère} semaine des vacances de Pâques (22 au 26 avril 2024) avec les objectifs d'aider les collégiens à optimiser la batterie, l'espace de stockage de leur Smartphone, de gérer les fichiers, d'utiliser I love pdf pour scanner des documents nécessaires pour Pro Ces contenus ont été élaborés conjointement avec le collège Arche Lude, notamment le Conseiller Principal d'Education Kérim Bek-Had, la conseillère Numérique Bitia H, l'animatrice Multimédia Stéphanie B, et une bénévole Annick S. Ces 2 dernières animant ces ateliers.

Même si certain.e.s collégien.ne.s sont à l'aise avec leur Smartphone (Android ou iPhone -, les thèmes abordés furent des « piqures de rappel » avec cependant des apports nécessaires quant au changement de mot de passe, de code PUK, du 3018 ainsi que de soulager leur batterie en annulant des notifications ou supprimant des applications inutiles. Avec des demandes spécifiques sur les montages vidéo ou photos, les raccourcis clavier ou la résolution de bugg avec leur PC ; ce dernier point nous encourageant à proposer des Ateliers Maintenance Informatiques Collégiens.

Nous avons programmé 4 supports de formation pour 2 matinées d'ateliers pour un groupe. Et force fut de constater qu'au bout d'une matinée, les 4 supports avaient été abordés, d'où l'idée de programmer un 2^{ème} groupe de collégien.ne.s le lendemain.

C. ATELIERS MAINTENANCE INFORMATIQUE COLLEGIENS (AMIC) ARCHE DU LUDE

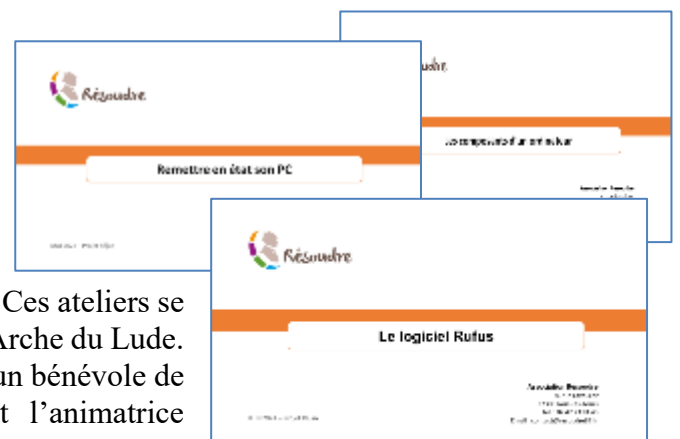
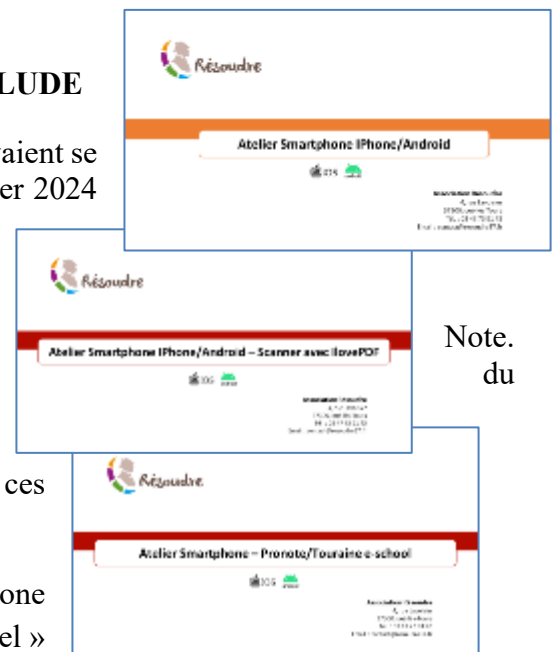
A l'issue des Ateliers Mobiles Collégiens en 4/2024, il a été proposé au Collège Arche du Lude des Ateliers Maintenance Informatique Collégiens (AMIC) début 7/2024 pour les initier au Hardware (infrastructure du PC) et Software (logiciels) pour connaître les composants d'un PC, diagnostiquer des pannes, ajouter des barrettes mémoires, se servir du logiciel Rufus. Et ce dans le cadre de la convention Ecole Ouverte du collège Arche du Lude. Ces ateliers se déroulant dans le Fab Lab mis à disposition par le collège Arche du Lude. Les contenus préparés par la Conseillère Numérique Bitia, un bénévole de l'ATCS Réjan P, les ateliers animés par Réjan P et l'animatrice Multimédia Stéphanie B.

D. ATELIERS « BASICS » DE MAINTENANCE REPAIR CAFE REGIE DE QUARTIER DE JOUE

La Régie de Quartier de Joué-lès-Tours a créé un Repair Café en 10/2023 pour aider toute personne à réparer tout appareil électrique et électronique (grille-pain, radio,..) et a sollicité Résoudre en 8/2023 pour former leur animateur ainsi que la coordonnatrice sur le B.A BA de la maintenance informatique.

Avec des rencontres, des échanges de mails pour comprendre leurs besoins, permettant de présenter un projet en 2/2024 à la Régie de Quartier, sous forme aussi de réponse aux Fondations AFNIC (9/2023) ou Caisse d'Epargne Centre Val de Loire (2/2024) sans être retenu.

Un devis a finalement été validé par la Régie pour 6 demi-journées d'ateliers (du 13 mai au 6 juin 2024) et 3 demi-journées de SAV lors des Repair Café en 7 et 9/2024.



Les contenus sont sensiblement ceux des AMIC (collège Arche du Lude) mais plus approfondis et surtout pratico-pratique, avec des PC portables et fixes pour expérimenter les diagnostics, détections de panne..

E. ACCOMPAGNEMENTS DE LA CONSEILLERE NUMERIQUE

Embauchée en 10/2023, la Conseillère Numérique a été préalablement 8 mois en mission de Service Civique au sein de l'EPN de Résoudre donc connaissant bien le fonctionnement de Résoudre ainsi que de nombreuses démarches en lignes avec de solides compétences en numérique.

C'est ainsi qu'en sus d'animer certains ateliers collectifs bureautique ou accompagner des usagers individuellement à maîtriser certains logiciels ou leur navigation sur Internet, elle a pu recevoir 1064 usagers en RDV individuels.

Avec 69 % d'usagers âgés de 35 à 69 ans (et 19 % de plus de 60 ans), 43 % sans emploi et 32 % en emploi.

51 % de RDV de 30 à 60 mn (et 34 % de moins de 30 mn !), 62 % de démarches en ligne (!)

Ses accompagnements concernant aussi bien des courriers/emails, des cartes grises, des récupérations de mot de passe que des demandes de cartes de déchetterie, des demandes de CSS, de dossiers ANEF, de billets d'avion/train.

Des modifications apportés sur la plateforme de saisie mi-novembre 2024 permettront d'avoir des statistiques mieux détaillées en 2025... et pour l'instant les données statistiques présentées ci-dessus concerne la période du 1/1/2024 au 15/11/2024.

A noter que la salariée fut en formation de Conseillère Numérique 3 jours/semaine entre le 16/9/2024 au 15/01/2025, ce qui explique moins de disponibilités pour accompagner les usagers durant cette période.

PERSPECTIVES 2025

- Poursuivre les accompagnements individuels des usagers aussi bien pour leurs démarches, l'utilisation d'internet, de logiciels, tout en essayant de les rendre autonomes ... avec la mise en place de double commandes (Ecran, clavier, souris) afin qu'ils puissent réaliser seuls leurs démarches.
- Poursuivre la mise en place d'ateliers collectifs (avec les logiciels libres).
- Développer un projet de relais numériques dans le quartier de la Rabière pour aider leurs voisins.

III. 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 11 partenaires³ en Indre-et-Loire (les Ministères de l'Intérieur/ANTS et de la Justice/Point Justice, la CPAM, la CAF, la CARSAT, la MSA, la DDFIP, Pôle Emploi/France Travail, La Poste, France Rénov et Chèque Energie).

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 demandes d'usagers liées aux dossiers « MDPH » (Maison Départementale des Personnes Handicapées, pour les dossiers Reconnaissance Qualité Travailleur Handicapé, Allocation Adulte Handicapé, Allocation Education Enfant Handicapé, Carte Mobilité Inclusion) sont orientées depuis 4/2022 vers les services de la Maison Départementale de la Solidarité (MDS) ou la MDPH. 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) soit téléphoniquement, soit physiquement accueil téléphonique, les usagers se voient planifier un RDV ou sont reçus sur RDV dans l'un des 3 bureaux du Pôle Social/France Services, ou encore orientés vers le Pôle Numérique / EPN pour des démarches dématérialisée spécifiquement numérique ou hors champ du Pôle Social (billet d'avion, tablette ou mobile à paramétrer).

Les usagers peuvent aussi être orientés vers une structure partenaire (CRIA, Mission Locale, Pôle Emploi, MDS ...).

L'accueil social est assuré par 3 salariées, une référente technique des Pôles Social/Numérique et 2 chargées d'accueil et d'informations sociales (2,35 ETP) et 1 jeune en mission de Service Civique (0,7 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 (0,7 ETP).

Résoudre, comme indiqué en introduction, ce sont :

4355 passages enregistrés dans la base de données Access Résoudre, dont 2570 pour le Pôle Social/France Services (+ 28,2 % par rapport à 2023)... à comparer avec les 2716 passages saisis sur la plateforme France Services. Ce qui signifie bien qu'une partie des 1785 enregistrements Access du Pôle Numérique sont à rattacher à France Services, notamment ceux saisis par l'Animatrice Multimédia (ceux de la Conseillère Numérique étant saisis sur une autre plateforme).

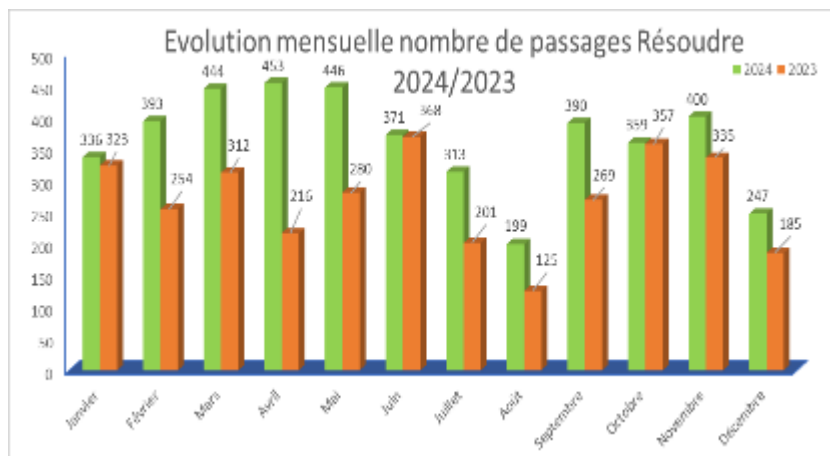
³ CPAM, CAF, DDFIP, MSA et ANTS : Caisse Primaire d'Assurance Maladie, Caisse d'Allocations Familiales ? Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail, Mutualité Sociale Agricole, Direction Départementale des Finances Publiques (les impôts) et Agence Nationale des Titres Sécurisés devenue France Titres)

Lors du **COMité de PIlotage France Services** du 21/5/2025, a été présentée la répartition des accompagnements (données plateforme FS) selon les 7 partenaires « majoritaires » dans l'ordre croissant : CPAM (19,6%), CAF (18,4 %), Ministère Intérieur/France Titres (18,3 %), DDFIP (14,9%), CARSAT (14 %), France Travail (5,2 %) et MSA (2,9 %).

Si l'on se réfère aux Passages du Pôle Social, nous avons en priorité ceux concernant l'Etat Civil/demandes de Nationalité/regroupements

familiaux/Visas à 24,8 % (donc hors France Services), la CARSAT (compris la retraite complémentaire) pour 10,3 %, la CPAM à 9,5 %, la CAF à 8,84 %, les Impôts (DDFIP) à 7,53 % et l'Emploi (compris France Travail) à 3,94 %.

Ces quelques divergences de statistiques (en % ; en nombre, c'est relativement cohérent entre les données Access et plateforme FS) reflètent aussi les difficultés à faire correspondre un libellé de saisie sur la plateforme France Services et celui de la base de données Access de Résoudre, même si cette dernière est en constante évolution grâce à l'aide précieuse d'un bénévole.



Cela reflète aussi ce qui a été présenté à ce COPIL, à savoir que les passages France Services représentaient 62,4 % des passages de Résoudre donc 37,6 % hors France Services, ce qui historiquement correspondaient aux missions de Résoudre avant les labélisations France Services (ou Maison de Services Au Public entre 2016 et 2019).

Vous trouverez en annexes des extraits du COPIL FS du 21/5/2025.

B. LA MEDIATION POSTALE

Nous effectuons toujours 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 2024, ce furent **102 permanences** et **253,75 h** de présence pour **1678 médiations**, avec une baisse de 37,4 % par rapport à 2023, 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 usagers/client.e.s via les « automates » (remise de chèque, machines à affranchir avec pesée du courrier, ...) comme l'indique les éléments ci-dessous.

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 49,9 % des demandes (baisse de 33,4 % points par rapport à 2023), ainsi qu'à les orienter vers les services courriers/colis (soit 21,6 % des demandes, avec baisse de 60,6 % par rapport à 2023), ou les aider à remplir des imprimés (19,8 % soit une un doublement des demandes 2023), et 7 % d'orientation vers les services bancaires de la poste (soit une baisse de 53,9 % par rapport à 2023).

PERSPECTIVES 2025

- Poursuivre les accompagnements individuels des usagers aussi bien pour leurs démarches, tout en essayant de les rendre autonomes ... avec la mise en place de double commandes (Ecran, clavier, souris) afin qu'ils puissent réaliser seuls certaines démarches.
- Poursuivre la réalisation de fiches de procédure internes à Résoudre selon les accompagnements.

CONCLUSION

Résoudre intervient depuis près de 30 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...

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....

En 2024, Résoudre a souhaité mettre en place au 4^{ème} trimestre 2024 un Comité des Usagers pour mesurer le taux de satisfaction et envisager des améliorations de fonctionnement... sans que cela suscite suffisamment d'intérêt, malgré la poursuite d'invitations à nous rencontrer début 2025. Ce qui nécessitera une adaptation en ce sens.

Résoudre tient particulièrement à remercier :

- la disponibilité du nouveau Président de Résoudre depuis janvier 2024, Jean-Luc Brayé, comme de la trésorière, Sylvie Cappelle (depuis 6 ans !), ainsi que les membres du Conseil d'Administration.
- l'équipe de salarié.e.s et de Services Civiques des 3 Pôles, sans lesquelles les usagers seraient bien démunis.
- les financeurs des actions de Résoudre : l'Etat (35,5 % 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 (31,6 %), la Ville de Joué-lès-Tours (14,7 % fonctionnement, contrats ville, compléments CAP Asso, mise à disposition des locaux depuis 1995 !), la Région Centre Val-de-Loire (9,1 %, les 3 CAP ASSO) et Tours Métropole (3,6 % contrats Ville).
- les partenaires de la Rabière, particulièrement la Régie de Quartier, l'APSER ou le Centre Social Rabière toujours disponibles pour nous proposer des salles pour nos actions, une AG, du matériel....

Et 2025 ????

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

- développer de nouvelles actions si financements (des relais numériques dans le quartier de la Rabière),
- des réflexions (et actions) sur le fonctionnement associatif, la satisfaction des usagers,
- rendre les usagers plus autonomes (double commandes informatiques pour réaliser des démarches dématérialisées,...).

ANNEXES

ANNEXE I : RESOUDRE LE TERRITOIRE ET QUELQUES DATES CLES p 15

ANNEXE II : QUELQUES PHOTOS DE RESOUDRE p 17

ANNEXE III : PROGRAMME PEDAGOGIQUE / BILANS FORMATION FLE p 18

ANNEXE IV : FORMATIONS E.P.N (FLE, AMC, AMIC, « BASICS » REPAIR Café) p 19

ANNEXE V : EXTRAITS RAPPORT RESOUDRE France SERVICES 2024 p 20

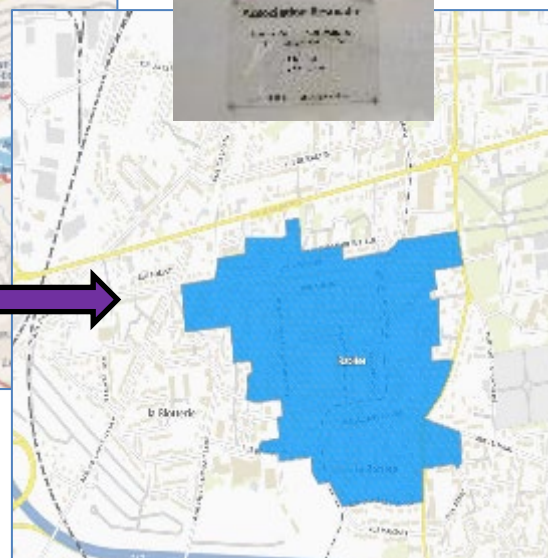
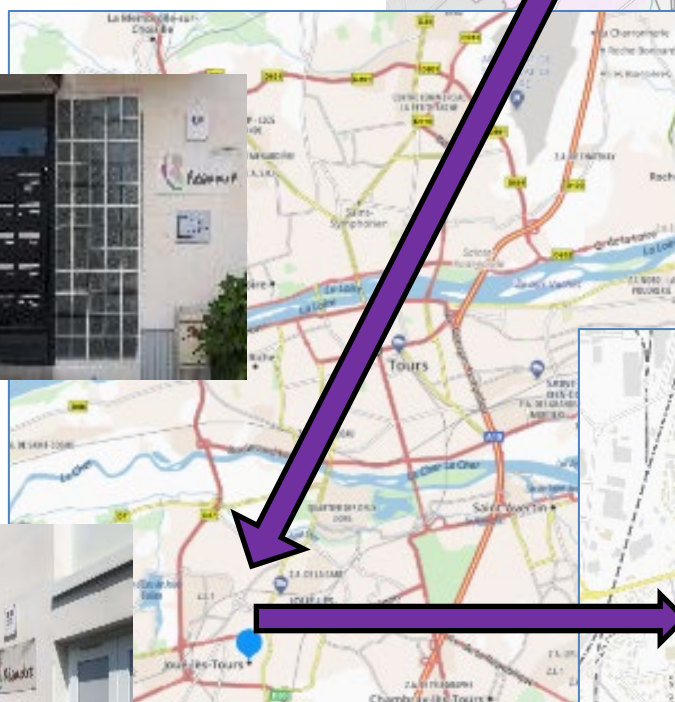
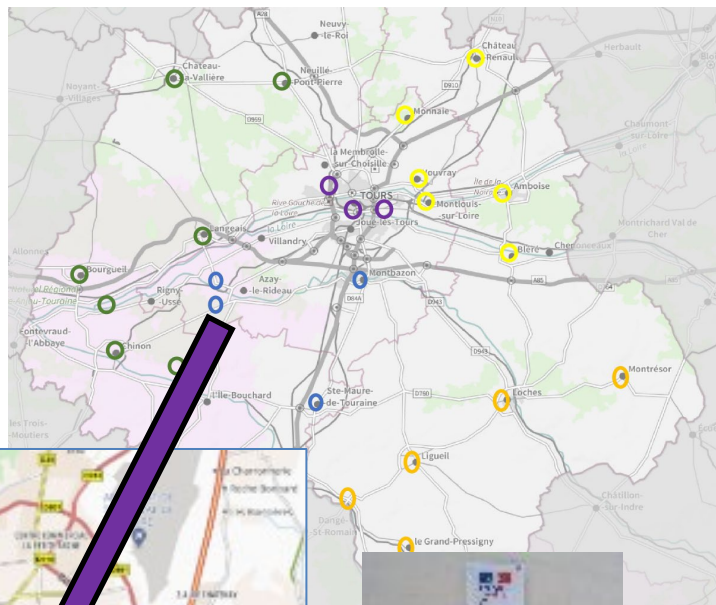
RESOUDRE LE TERRITOIRE ET QUELQUES DATES CLES

LE TERRITOIRE

L'Indre et Loire est un département de 616 330 habitants (23,7 % de la population régionale Centre-Val-de-Loire de 2,6 M d'habitants soit 0,9 % de la population française avec 68,4 M hbt) avec comme agglomération phare Tours Métropole 302 825 habitants (49,1 % du 37) et Joué-lès-Tours 2ème ville du département avec 38 183 habitants (soit 12,6 % Tours Métropole). Le quartier Rabière avec 8 828 habitants représente 23,1 % de la population jocondienne

Le département 37 comporte 28 France Services et Résoudre fut une des 1ères structures associatives gestionnaire d'un France Service porté et labellisé par la ville de Joué-lès-Tours au

1er janvier 2020.
Avec un conventionnement 2020/2022.

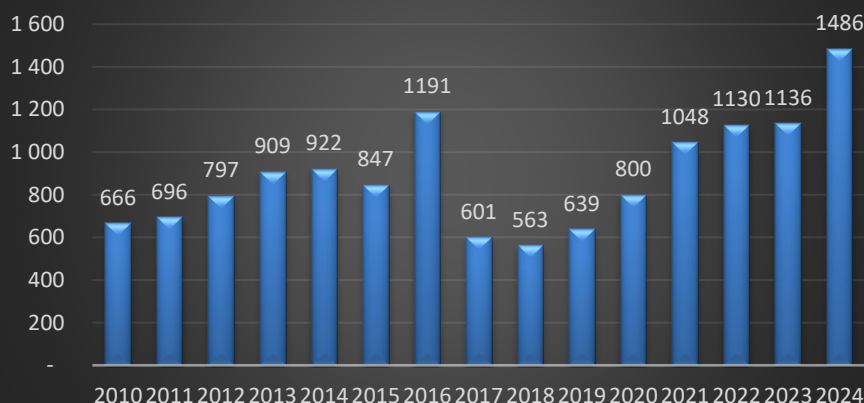


QUELQUES DATES CLES

1995/2003, de la création de l'association aux 1ers 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.
En **2000**, création d'un **atelier informatique** (bureautique et internet) et du site Internet (honneurs de la presse).

Nombre d'Adhérents



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 1^{re} 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 €.

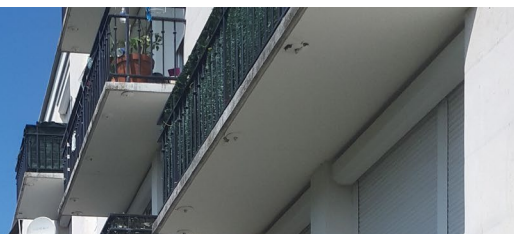
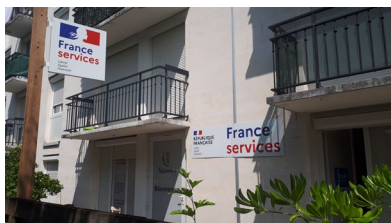
En **2021**, 1 048 adhérents, un excédent de 27 680 €, tout en ayant remboursé 90 K€ (!) du plan de redressement.

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 €

En **2024** 1486 adhérents et un excédent de 560 €

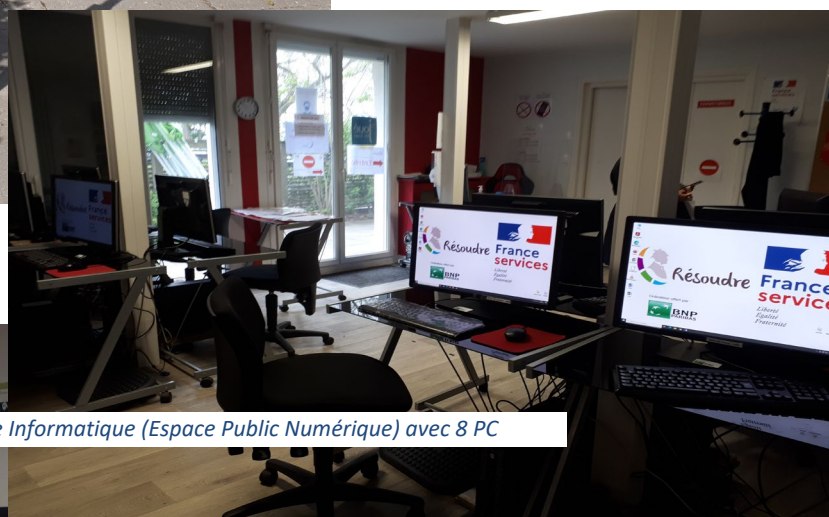
ANNEXE II QUELQUES PHOTOS DE RESOUDRE



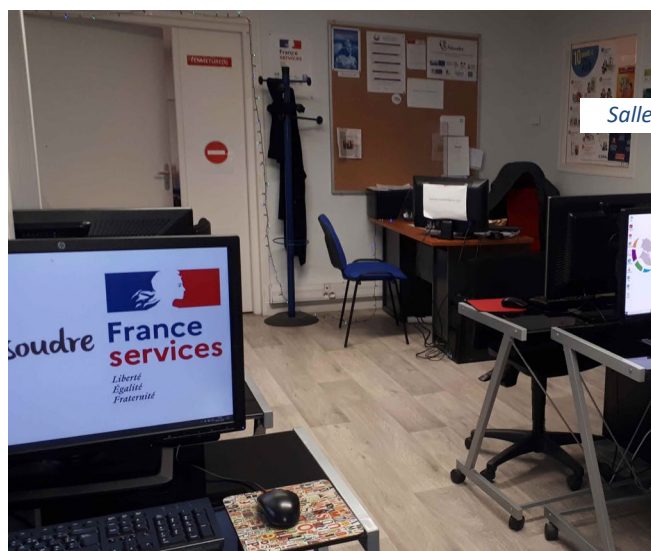
Banque et bureau entrée accueil



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

PROGRAMME PEDAGOGIQUE / BILANS FORMATIONS F.L.E

Formation de français pour l'autonomie sociale et professionnelle

Dates de session : du 16 septembre au 13 décembre 2024

Volume horaire : 206 heures

Objectifs de la formation : Améliorer le niveau de communication écrite et orale (vers le niveau A2 du CECRL), mieux connaître la France et la culture française, confronter les représentations des participants à la réalité, favoriser l'insertion sociale et professionnelle

Formatrice : Corinne Ardois

Programme Français Langue Etrangère (FLE) - thématiques abordées et activités proposées :

Nos objectifs linguistiques ont été les suivants :

- acquérir les compétences linguistiques et culturelles du niveau A2 (CECRL)
- acquérir ou renforcer la confiance en communication orale (gagner en spontanéité dans les échanges du quotidien)
- préparer l'examen du DELF A2 (décembre 2024)

Sorties et interventions extérieures en rose

Activités régulières et événements internes en vert

Semaine 1 (16-20/09/2024)	Se présenter et présenter une personne / Faire connaissance / Parler de soi Parler de ses goûts, de ses loisirs, de ses habitudes Révisions A1
Lundi 16 septembre 2024	9h30-11h30 Accueil / Présentation de la formation - Se présenter : activité orale (balle) - S'approprier le livret de suivi de formation : informations pratiques, exigences, engagement, formuler les règles du groupe, calendrier, activités proposées pendant la formation. - Remplir la fiche diagnostique "vos compétences en informatique" 13h30-15h30 Se présenter et présenter quelqu'un - Activité d'écoute mutuelle sur les prénoms - Lecture à voix haute (album Hong'Fai "10x ans tout juste") - Activités "Je me présente" (CE/PE/PO) - Activités écrites (verbes être/avoir, s'appeler et autres -er au présent de l'indicatif + adjectifs de nationalité) A faire : apprendre les mots et la conjugaison du jour, exercice d'application 2B

Jeudi 12 décembre 2024	9h-11h30 : Donner des conseils - Dictée 6/6 - Envoyer un SMS à France Travail pour reporter un rdv - CE donner des conseils (impératif) - Activités de systématisation orale de l'impératif 13h30-15h30 : Bilan de la formation - Production écrite finale - mesure de la progression individuelle (cf. production écrite initiale) - Bilan collectif, projets, questionnaire de satisfaction
Vendredi 13 décembre	Clôture du projet d'éducation aux médias avec les équipes de la Médiathèque et de l'EPJF Visionnage des reportages, retours et échanges autour de ces expériences Repas interculturel partagé

Mardi 5 novembre 2024	A faire : PE "Mon passé" à relire ou peaufiner 9h-11h30 : Intervention du CIDFF Jeu sur les droits des femmes en France 13h30-15h30 : Se repérer dans le système scolaire français - CO : reportage sur Sami Noui, couturier afghan - Observer le système français : se situer (c'est l'équivalent de, j'ai le niveau...), situer ses enfants - CE - reformuler pour rendre compte de l'article lu A faire : PE raconter votre parcours scolaire
Jeudi 7 novembre 2024	9h-11h30 : Comment parler d'un métier - Lexique de mardi (balle à mots) - Repaire : votre parcours scolaire (PO) - CE - reformulation (balle de mande) - CO vidéo métier sur le site France Travail : menuisier - Tâches, compétences, qualités et conditions de travail - Jeu des métiers : faire deviner un métier en expliquant ce que fait la personne, quelles sont ses compétences et qualités et dans quelles conditions la personne exerce son métier 13h30-15h30 : Je parle de mon métier - Dictionnaire votre métier ou le métier que vous aimeriez faire. Quelles compétences et qualités faut-il ? Pourquoi l'avez-vous choisi ou l'aimiez-vous ?
Vendredi 8 novembre	9h-11h30 : Projet Education aux Médias 13h30-15h30 : Dire ses intentions - Découverte d'expressions utiles : test de personnalité - Systématisation et appropriation à l'oral - PE : écrire à un.e ami.e pour lui expliquer ce que vous faites actuellement et quelles sont vos intentions A faire : Terminer la PE
Semaine 8 (12-15/11/24)	Educ aux médias : terrain, production, bouclage
Mardi 12 novembre 2024	9h-11h30 et 13h30-15h30 : Séance 4

Bilan FLE

Dates : du 22 janvier au 24 mai 2024

Volume horaire : 263 heures

Objectifs de la formation : Améliorer le niveau de communication écrite et orale (vers le niveau A2 du CECRL), mieux connaître la France et la culture française, confronter les représentations des participants à la réalité, favoriser l'insertion sociale et professionnelle

Formatrice : Corinne Ardois

Public accueilli : 8 personnes (5 femmes, 3 hommes)

Les personnes nouvellement accueillies dans mon groupe ont été recrutées sur entretien et test lors des réunions d'information collectives organisées par nous-mêmes entre le 4 et le 12 janvier 2024.

Orientation

Seule une personne nous a été orientée par la Mission locale de Touraine, via le CRIA 37. Toutes les autres sont venues sur démarche personnelle.

Lieux d'habitation

Joué-lès-Tours, quartier Rabière : 3

Chambray-lès-Tours : 1

Reugny : 1

Tours-Nord : 2

Saint-Pierre-Des-Corps : 1

QPV : 4

Niveau de départ en français : niveau infra-A1 à A1 acquis oral et

Niveau scolaire : niveau collège (3), niveau lycée (2), niveau bac (2),

Origine et âge des apprenants :

Afghanistan, Bulgarie, Irak, Tchad, Tchétchénie (2), Syrie, Yémen

Moins de 25 ans : 1 (mineure âgée de 17 ans)

25-30 ans : 3

31-35 ans : 1

36-40 ans : 2

41-45 ans : 1

Déroulement et contenu de la formation :

Les cours ont eu lieu à 100 % en présentiel du lundi au vendredi, sauf de 9h30 à 11h30 et de 14h à 16h, les mardi, jeudi et vendredi de 9h à 16h (soit 17 heures 30 par semaine).

Atelier de conversation (2 heures le lundi matin) :

Ces ateliers sont animés par des bénévoles de l'association.

Ces temps hebdomadaires permettent aux apprenants de mobiliser les linguistiques et d'élargir leurs connaissances culturelles, la plupart d'entre eux ont l'occasion d'interagir en français en dehors des cours.

Ce sont des moments d'expression orale libre et d'échanges spontanés supports déclencheurs choisis par les animateurs bénévoles (vidéo albums...).

Les mots des apprenants :

"C, m'a beaucoup aidé. C'est très bien pour mieux parler, mieux comprendre. C'est très bien aimé. On parle de choses différentes. Les sujets sont intéressants." Z.

Atelier numérique (12 heures) : lutte contre illettrisme et

Nos apprenants suivent un atelier numérique de deux heures une heure au total. Ces ateliers sont animés par un animateur multimédia. Résoudre, aide d'une personne en Service Civique ou bénévole. L'objectif est de rendre les personnes autonomes dans leurs démarches en ligne ainsi qu'à améliorer leur communication par mails et sms. Les ateliers abordent les points suivants : envoyer et recevoir des mails, faire de la recherche et se déplacer (appli Fil Bleu, Google Maps, ...), utiliser personnel France Travail, mettre en page un document à l'aide d'un traitement de texte, la sécurité en ligne et autres aspects pratiques.

Les mots des apprenants :

"Moi, je n'en ai pas besoin. Mais je trouve cela très bien et très important." W.

Module citoyenneté (4,5 heures) : citoyenneté - vivre ensemble

Cette séquence vise à élargir la culture citoyenne de nos apprenants à travers certaines représentations ou certains a priori.

Les points abordés sont les suivants :

- Les symboles de la France et de la République
- Les valeurs de la République, les droits et devoirs qui en découlent
- Le fonctionnement des institutions de la République
- Un panorama de l'Histoire de France (quelques dates, lieux, personnages et événements)
- Se repérer dans le temps de l'histoire française avec le jeu Timeline

Ce module est complété par les thématiques citoyennes et du vivre ensemble que nous abordons dans nos cours de langue et culture françaises (la famille, l'égalité femmes-hommes au sein de la famille et sur le marché de l'emploi, l'organisation politique, administrative et géographique de la France, l'éco-citoyenneté...), mais aussi par les coups de projecteur ponctuels sur l'actualité ou encore l'intervention du Planning Familial.

Notre panthéon : Citoyenneté - Histoire, culture et patrimoine

Le 4 mars 2024, entre la cérémonie de panthéonisation de Missak Manouchian et la journée internationale des droits des femmes, nous avons organisé une séquence spéciale réunissant nos deux groupes pour une journée de travail et de découverte en commun.

- Extraits du film d'Olivier Dahan "Simone, le voyage du siècle"
- Présentation de Simone Veil, de son parcours, de ses combats
- Le Panthéon, c'est quoi ?
- Qui feriez-vous entrer au Panthéon ?
- Recherches et rédaction d'une courte biographie (en binômes inter-groupes)

Déroulement ainsi que d'autres bilans à l'ensemble de la formation.

Atelier théâtre (8 heures) : communication orale - confiance en soi

L'atelier théâtre s'est déroulé sur 4 semaines (4 x 2h). Il a été animé par Karim Arbia (dit Tatu), comédien et metteur en scène bien connu des structures associatives du quartier de la Rabière. Karim commence par proposer des jeux gestuels, jeux de mémoire et d'écoute, jeux de collaboration, etc. pour créer la cohésion du groupe. Il enchaîne ensuite sur des improvisations et jeux de rôles adaptés aux différents profils en présence. L'ambiance joyeuse dédramatise les enjeux : les apprenants nient beaucoup et acquièrent l'air de rien une plus grande confiance en soi à l'oral (gestuelle, regard, clarté, fluidité).

Projection du film "S'il m'était conté, la Rabière"

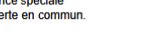
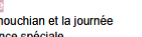
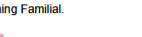
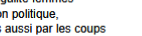
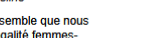
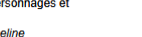
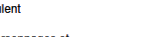
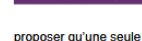
Le 19 avril, les deux réalisateurs sont venus présenter leur film documentaire sur le quartier de la Rabière à nos apprenants. Nous accueillons pour l'occasion un animateur de la médiathèque de Joué-lès-Tours avec un stagiaire. Après la projection, il y a eu des échanges intéressants sur l'évolution du quartier, mais aussi sur la manière de travailler des réalisateurs et le parcours d'intégration de Régi Cavaleiro, l'un des deux réalisateurs.

Visite de l'exposition de marionnettes "ça manque de femmes !"

Le 15 mars, grande expédition à Saint Cyr sur Loire pour aller voir une exposition de marionnettes dans le cadre du festival Bruissements d'Elles (les arts au féminin). La marionnettiste de La Compagnie du Petit Bois, Cécil,

nous a guidés parmi les marionnettes de sa collection.

Elle nous a parlé en termes simples des traditions de la marionnette dans le monde entier et de la place des femmes dans cet art. Nos apprenants étaient fascinés ! Certains ont même eu envie de revenir avec leur famille pendant le week-end !



Planning Familial : citoyenneté - vivre ensemble

Intervention de deux heures dans leurs locaux, ce qui permet de découvrir un lieu-ressource. C'est aussi l'occasion, comme pour chaque sortie hors du quartier, de travailler la mobilité (utilisation de l'appli Filbleu). Le Planning Familial étant très demandé, nous ne pouvons désormais

proposer qu'une seule séance sur le temps d'une session.

Les mots des apprenants : "C'est très important !" W. et Z.

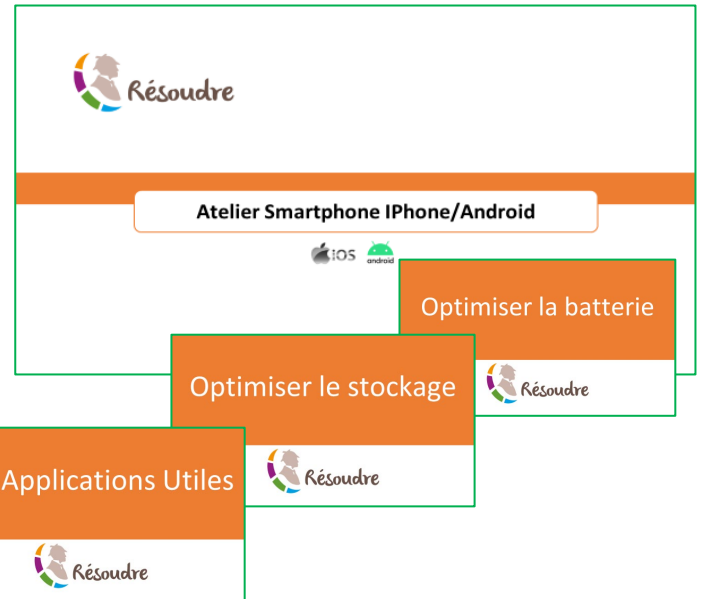
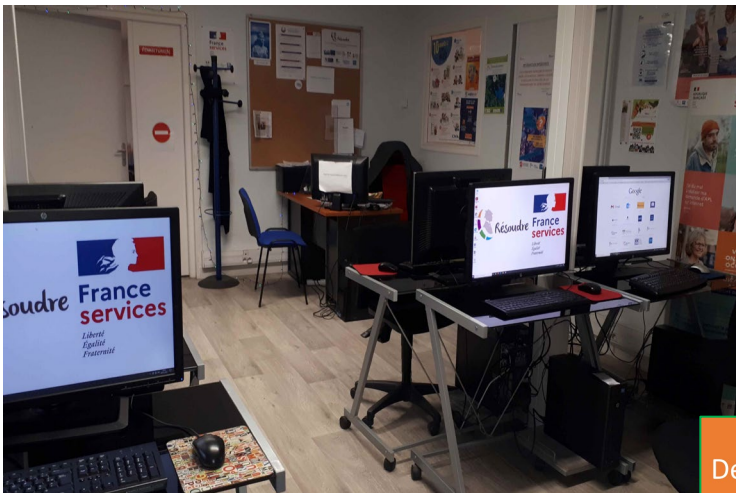


lutter contre illettrisme et fracture numérique

Enfin, par mon intermédiaire, quatre apprenants ont pu bénéficier d'un ordinateur reconditionné à 5 € auprès de l'Association Informatique Participative, ce qui va, pour l'une, faciliter le travail de ses trois adolescents à la maison et, pour les 3 autres, les aider dans la poursuite de leur parcours d'insertion.



FORMATIONS E.P.N (FLE, AMC, AMIC, « BASICS » REPAIR Café)



IOS

- Nettoyez le cache des applications et les fichiers inutiles.
- Gérez vos photos.
- Désinstallez et réinstallez vos applications pour vider leur cache.
- Effacez le cache du navigateur.
- Supprimez vos anciens messages.
- Gérez la médiathèque de l'iPhone.

ANDROID

Méthode pour libérer de la mémoire sur votre smartphone :

- Supprimer les applications inutiles
- Effacer régulièrement vos messages
- Faire un vrai tri dans vos photos et vidéos
- Trier vos fichiers téléchargés
- Ajouter une carte micro-SD
- Effacer les données en cache
- Limiter le nombre d'e-mails stockés sur votre téléphone

Remettre en état son PC

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

Installation des pilotes

Installer Windows 10

Installation d'une imprimante

<https://www.malekal.com/comment-installer-windows-10-cle-usb/>

Table des matières

- 1 Introduction pour bien installer Windows 10
- 2 Comment installer Windows 10 avec clé USB
 - 2.1 Créer la clé USB d'installation de Windows 10
 - 2.2 Démarrer le PC sur la clé USB d'installation
 - 2.3 Démarrage de l'installation de Windows 10
 - 2.4 Sur quelle partition installer Windows 10
 - 2.5 Paramétrages à l'installation de Windows 10
 - 2.6 Créer/Se connecter à un compte Microsoft
 - 2.7 La fin de l'installation de Windows 10
 - 2.8 Installer Windows 10 en vidéo
 - 2.9 Conseils après l'installation de Windows 10
- 3 Liens

Dès que la fenêtre « 1 » apparaît, il faut connecter l'imprimante en fonctionnement sur la prise USB du PC

1. L'imprimante est détectée, l'installation se poursuit.
2. L'installation est terminée il suffit de cliquer sur « Terminer »

EXTRAITS RAPPORT RESOUDRE FRANCE SERVICES 2024

RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2024

RESOUDRE France services JOUE LES TOURS



III. QUALITE DE SERVICE

A. LES DEMARCHES REALISEES EN UN SEUL RDV : 92,7 % DES CAS

92,7 % des demandeurs/leuses ont pu finaliser leurs démarches, en un seul RDV individuel. Pour 2023 le taux était de 95 %. Cette différence s'explique par la complexité des dossiers nécessitant un 2^e RDV pour un complément de justificatifs ou d'informations.

Ainsi 2,9 % (3,16 % en 2023) d'entre eux devront revenir en France services pour un second rendez-vous (ANTS en panne, démarches en plusieurs RDV type CARBAT, etc...).

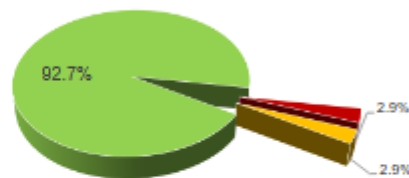
Toutefois 2,9 % (contre 0,8 % en 2022) finaliseront leur dossier en autonomie. Donc on note une légère augmentation de réalisation des démarches en autonomie (77 démarches en autonomie en 2024 contre 12 en 2023).

A noter que le nombre d'accompagnements France Services est de **2718 en 2024** (2074 en 2023) soit une augmentation de 30,9 % ; étant due à une meilleure saisie des RDV (avec saisie de 3 démarches différentes pour un même RDV) et surtout du nombre de demandes d'usagers.

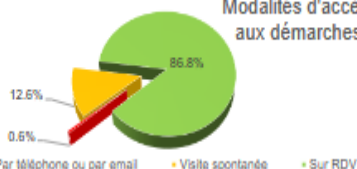
A comparer avec les données de notre base de données ACCESS avec **2670 passages en 2024** pour le Pôle Social (2044 en 2023) soit une augmentation de 28,2 %. Avec 1222 passages en 2023 pour le Pôle Numérique contre 1785 en 2024 soit + 46,1 %.

Nous avons ainsi enregistré **4366 passages en 2024** sur notre base de données (3226 passages en 2023) soit + 35 % d'augmentation et France Services représente 62,4 % des passages à Résoudre (!).

Taux de finalisation des démarches en un RDV



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

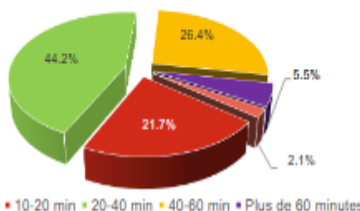
Modalités d'accès
aux démarches

La majorité des usagers (86,8 %) sont accueillis sur RDV (74,3 % en 2023) pour éviter l'attente et des situations conflictuelles lors de flux tendus.

Ainsi que de manière spontanée pour démarches rapides (12,6 % contre 25,1 % en 2023).

Les RDV sont programmés en majorité pour 10 mn et quelques fois sur 1 h 30 ; notamment pour des dossiers de demandes de retraite.

Durée des accompagnements



Dépendant certains RDV sont inférieurs à 45 mn, la durée dominante des RDV étant plutôt de 20/40 mn à 44,2 % (33,7 % en 2023).

Suivis par les RDV de 40/60 mn avec 26,4 % (37,2 % en 2023), la baisse de cette catégorie prouvant une meilleure appropriation des démarches à effectuer et donc un traitement plus rapide de celles-ci par les salarié.e.s.

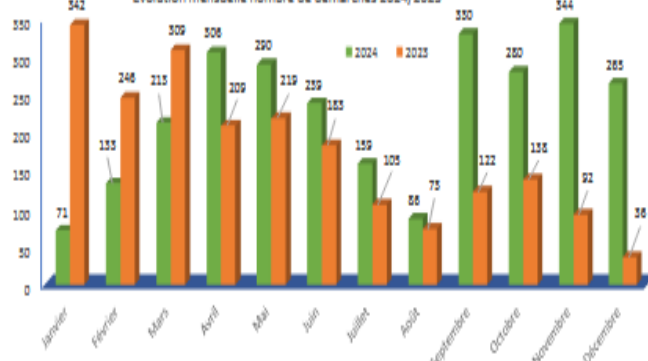
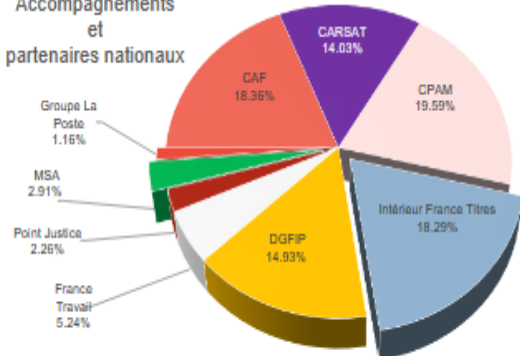
La proportion des RDV de 10/20 mn représente 21,7 % (16,7 % en 2023).

La durée de RDV de 5/10 mn reste exceptionnelle avec désormais 2,1 % (9,7 % en 2023).

Enfin les RDV supérieurs à 60 mn représentent 5,5 % (2,8 % en 2023), témoignant de la montée en charge de certains dossiers plus complexes (comme la retraite avec le recensement et l'analyse des bulletins de salaires, du relevé de carrière, avec reconstitution).

A noter que si la durée « réelle » du RDV est inférieure à 45 mn, cela permet de gérer des demandes spontanées sans RDV, ou d'effectuer le double suivi administratif des RDV sur plateformes France Services/Conseiller Numérique et base de données.

Evolution mensuelle nombre de démarches 2024/2023

Accompagnements
et partenaires nationaux

V. ACTIONS D'ANIMATION ET COMMUNICATION

En dehors des « outils de comm » de signalétique France Services transmis après labélisation en au fil des années pour accentuer la visibilité Résoudre France Services à 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 internet 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.

VI. PERSPECTIVES 2025

Pour 2025, ce seront :

- La création de fiches mémos documents ou informations à apporter pour les usagers selon la demande transmis en amont avant le RDV ou communiqués par téléphone lors d'un appel au standard.
- La poursuite de création de fiches de procédures internes afin que les salarié.e.s réalisent les démarches d'une manière homogène selon la demande.
- Une meilleure signalétique routière souhaitée permettant aux usagers véhiculés ou utilisant le tramway de se rendre plus facilement à Résoudre.
- Le renouvellement de la convention FS 2023 / 2025.
- La mise en place d'un questionnaire simple de satisfaction des usagers pour appréhender les améliorations éventuelles (à contrario d'une borne de satisfaction « Civiliz » insuffisamment exploitée entre 9/2021 et 4/2022 car trop compliquée d'utilisation pour le public regu).

Pour votre RDV CARSAT demande de
retraite Personnelle, venez avec :
☐ Code France Connect ou dossier papier
☐ Téléphone portable avec accès boîte mail
☐ Carte vitale (= celle du conjoint)

Pour votre RDV demande d'inscription
école, merci de venir avec :
☐ Téléphone portable avec accès à la boîte
mail

Pour votre RDV déclaration de vente
de véhicule, merci de venir avec :
☐ Code ANTS ou compte France Connect
☐ Téléphone portable avec accès à la boîte
mail
☐ Code personnel de cession
☐ Carte de cession
☐ Pièce d'identité
☐ Justificatif de famille ou acte(s) de naissance si
séjour
1^{er} de santé des enfants
attestation d'assurance scolaire
sent si divorce ou acte de mariage si
séjour
attestation de radiation si changement
d'identité

