



Bilan d'activité 2010

Relais d'Accueil et Services du Val d'Amour



SOMMAIRE

Bilan d'activité 2010	1
Relais d'Accueil et Services du Val d'Amour	1
SOMMAIRE	2
I. Introduction	3
II. Accueil et accompagnement individuel	4
A. Public	4
1. Fréquentation	4
2. Point info Logement	10
3. Les rendez-vous d'accompagnement individuel	11
4. Résultats en termes d'accès à l'emploi	13
B. Partenaires.....	14
1. Contacts.....	14
2. Répartition des partenaires par champ d'action.....	14
3. Les demandes.....	15
C. Conclusion	16
III. Animation territoriale	17
A. Les actions réalisées en 2010.....	17
1. Ateliers d'échanges réciproques de savoirs	18
2. Ateliers d'initiation informatique	20
3. Cycle d'actions sur le vieillissement.....	22
4. Centres communaux d'Action Sociale du Val d'Amour	23
5. Simulation d'entretien d'embauche	24
6. Séniors en vacances	25
7. Réunion d'information sur le passage à la TNT	27
B. Synthèse de l'animation territoriale.....	28
C. Projet 2011	29
1. Actions à poursuivre	29
2. Actions à relancer	29
3. Moyens	29
IV. Point poste	30
V. Relais de services publics	31

I. Introduction

L'activité du Relais d'Accueil et de Services a connu un rebond au cours de l'année 2010, faisant suite à une année 2009 en baisse significative. Les chiffres présentés dans ce bilan donnent un aperçu de l'activité, mais ne sont toutefois pas exhaustifs. En effet, de nombreux contacts n'ont pas été saisis sur notre base informatique. La richesse de notre activité demande un temps d'adaptation pour les personnes qui rejoignent l'équipe du Relais. Ainsi, certains contacts, en particulier issus de partenaires de l'animation n'ont pas été comptabilisés.

Le service offert par le Relais d'Accueil est toujours apprécié par les utilisateurs qui s'impliquent davantage dans les différentes actions mises à leur disposition.

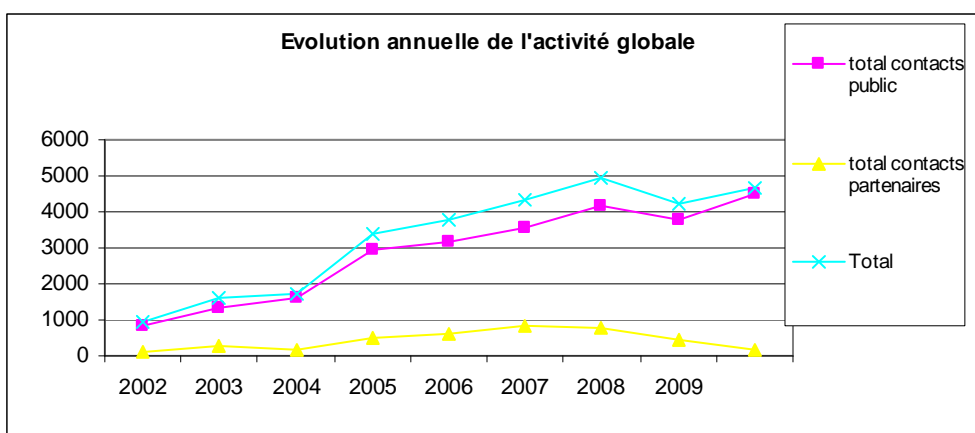
Le Relais est organisé autour de 2 axes complémentaires :

- œ un accueil et un accompagnement individualisé
- œ un accompagnement collectif : l'animation territoriale

Ces deux approches sont complémentaires et accessibles à tous sur une base de volontariat.

De façon globale, c'est-à-dire tous services confondus, les services du Relais ont enregistré **4669 contacts** au cours de l'année 2010 qui se répartissent de la façon suivante :

Accueil public	4476	Accueil partenaires, élus	193
dont accueil (dont animation territoriale 482)	3088	dont accueil (dont animation territoriale 18)	193
dont point poste	1388		

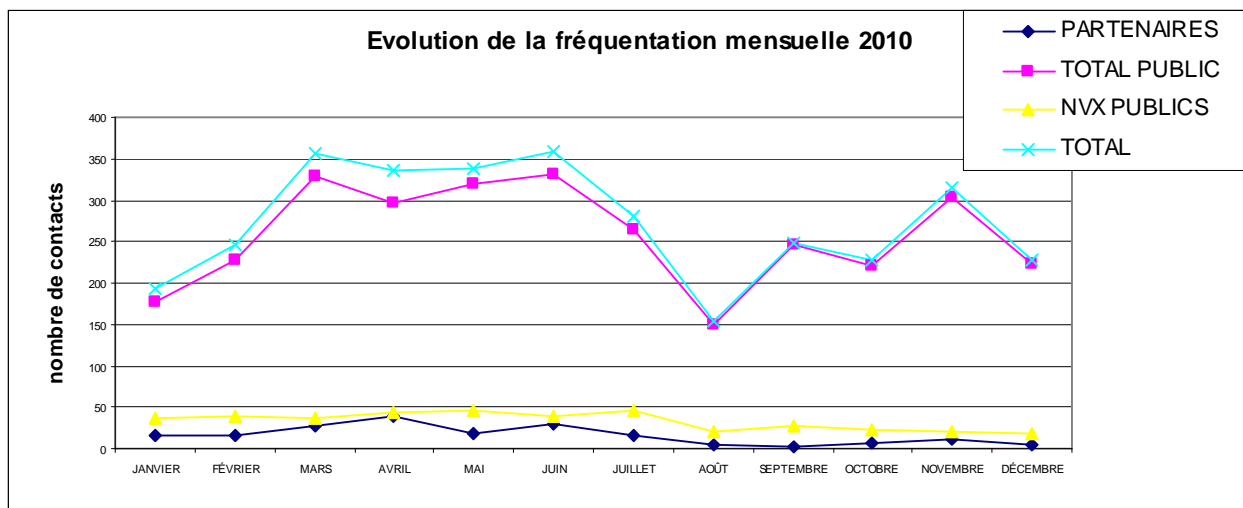


II. Accueil et accompagnement individuel

Evolution de la fréquentation

Au global sur l'accueil, 3088 contacts ont été enregistrés, avec une moyenne de 257 contacts par mois.

Le creux de fréquentation du mois d'août correspond à la fermeture du service durant 2 semaines. Il a toutefois connu une fréquentation plus élevée qu'en 2009.

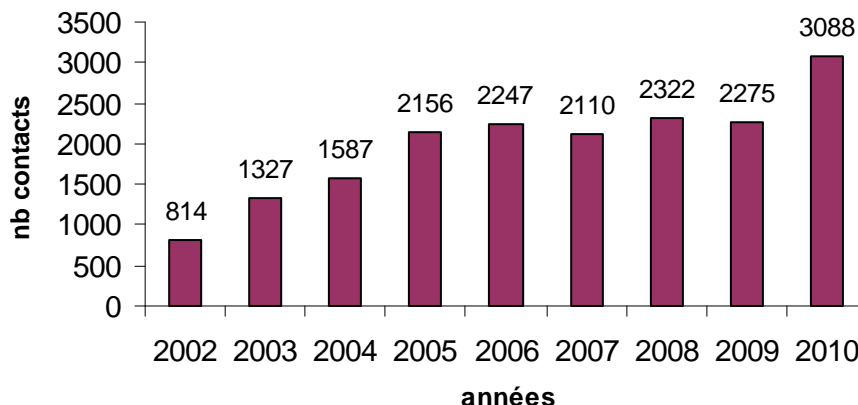


A. Public

1. Fréquentation

a. Les contacts :

Evolution annuelle des contacts public- accueil généraliste



Une fréquentation en hausse : 3088 contacts

On observe une forte augmentation par rapport à 2009.

En moyenne, ce sont 257 contacts qui sont enregistrés chaque mois, avec des extrêmes de 150 contacts au mois d'août et de 330 contacts au mois de juin.

Des contacts physiques privilégiés :

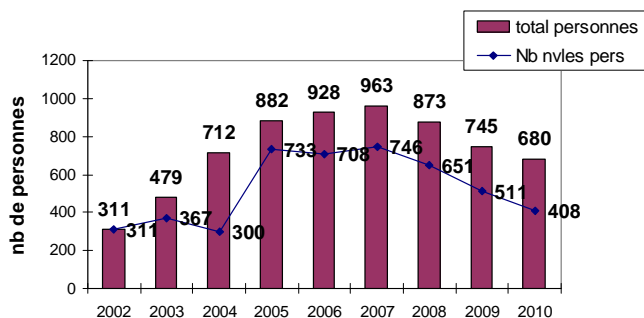
Dans plus de 80% des cas, les personnes se déplacent jusqu'au Relais. Malgré l'augmentation des moyens de contacts à distance, les utilisateurs préfèrent toujours échanger en direct, avec un interlocuteur identifié.

Des contacts réguliers :

Le nombre moyen de contacts par personne continue d'augmenter. En 2010, une personne vient en moyenne plus de 4 fois au Relais.

b. Nombre de personnes :

Evolution annuelle du nombre de personnes

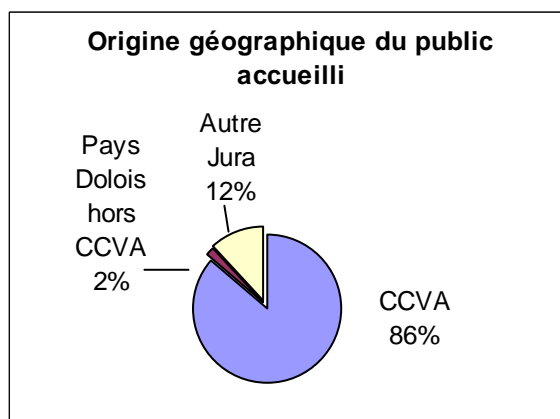


Malgré une activité globale en hausse, le nombre de personnes utilisant les services du Relais diminue depuis 2008.

La communication étant surtout liée aux actions d'animation, une communication plus large sur l'ensemble des services devraient pouvoir attirer de nouveaux utilisateurs.

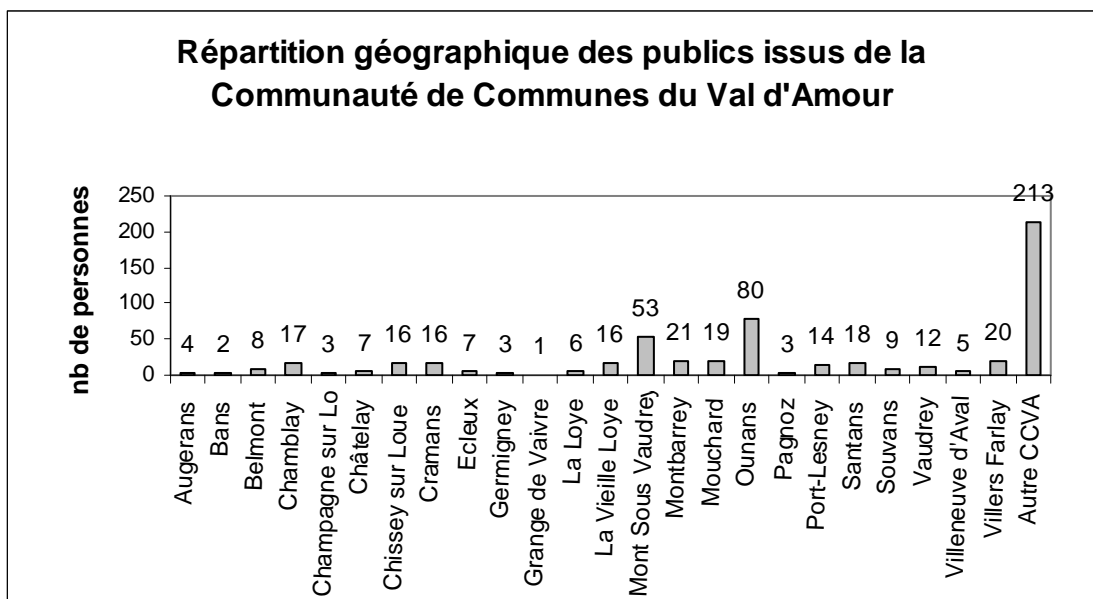
c. Répartition géographique

La proportion d'habitants du Val d'Amour se maintient. Toutes les communes sont maintenant représentées, même les plus éloignées.



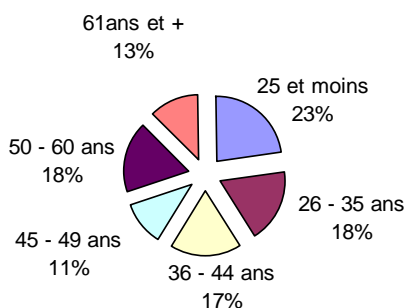
Concernant la catégorie « autre jura », elle est principalement représentée par les communes des cantons d'Arbois, Salins, Poligny et Chaussin, soit 46 personnes.

Malgré la présence d'autres Relais à Arbois et Chaussin, on remarque que les personnes viennent tout de même à celui d'Ounans. La notion de bassin de vie joue un rôle dans les lieux fréquentés. A l'inverse on retrouve des habitants du Val d'Amour aux autres Relais, notamment ceux du secteur de Mouchard qui se rendent plus facilement à Arbois.



d. Typologie

Répartition du public par tranches d'âges



Le public accueilli reste majoritairement féminin : 400 femmes reçues en l'année sur 680 personnes.

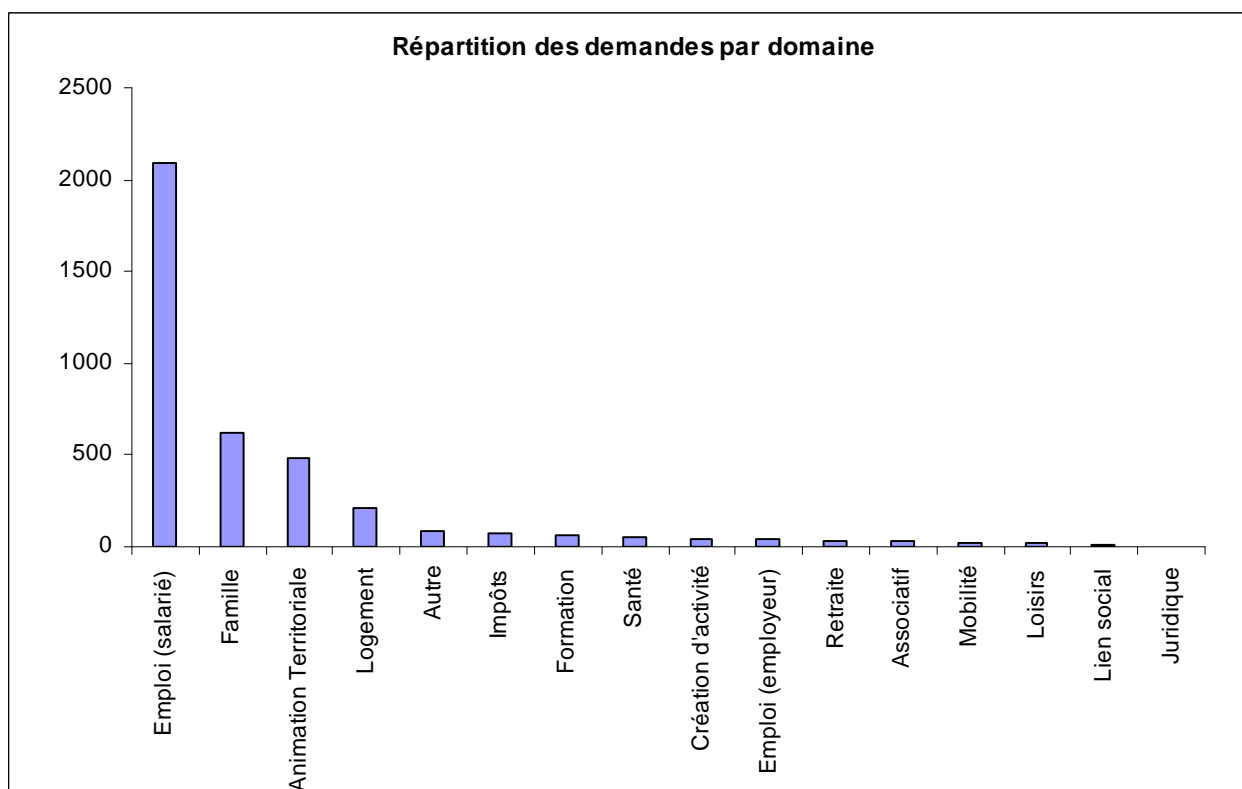
La proportion d'hommes sollicitant le Relais reste importante et comparable à celle de l'année 2009 avec 41% du public accueilli.

La répartition par âge évolue peu. Le changement le plus marquant concerne la proportion des + de 61 ans, qui passe la barre des 10% pour la première fois. Ceci s'explique par les animations soit à destination directe des personnes retraitées comme « séniors en vacances » ou des actions plébiscitées par les personnes retraitées

comme les « ateliers informatiques ».

e. Demandes globales – Accès aux droits et à l'information

Au total sur l'année 2010, 3872 demandes exprimées par le public ont été traitées au Relais d'Accueil et de Services du Val d'Amour. Ce chiffre, supérieur au nombre de contacts (3088), tient compte du fait qu'au cours d'un contact plusieurs thèmes peuvent être abordés ou plusieurs actions différentes peuvent être entreprises. Par exemple, au cours d'un entretien, il peut y avoir une consultation des offres d'emploi, une mise à jour du CV, de l'écoute concernant la situation familiale et une orientation vers un partenaire pouvant intervenir sur la situation familiale. Dans ce cas, ce sont 4 demandes qui seront comptabilisées statistiquement.



o **L'emploi : 54% des demandes**

C'est toujours le domaine de demandes qui mobilise le plus et dont le nombre ne cesse d'augmenter : 2089 demandes exprimées par 321 personnes.

La part des femmes continue de décroître légèrement, même si elles restent majoritaires : 59% de femmes en 2008, 54% en 2009, 52% en 2010.

Nature des prestations proposées aux personnes :

Accompagnement, suivi (permanences)	36%
Accès aux services Pole Emploi (aide à la manipulation du site Internet)	30%
Accès à l'information, aide administrative	15%
Info, mise en lien avec des partenaires	9%
Elaboration d'outils de recherche d'emploi	6%

○ **La famille : 16% des demandes**

Ce domaine comptabilise 618 demandes pour 189 personnes (dont 64% de femmes). La majorité de l'aide apportée aux personnes réside dans l'aide à la constitution de dossiers. La mise à disposition de la photocopieuse, du fax et du téléphone regroupe 284 demandes. Les documents photocopiés ou faxés sont destinés à être transmis aux administrations ou organismes sollicités, le plus souvent, pour des demandes d'aides financières. Ce service non facturé aux personnes est de plus en plus utilisé. C'est un véritable service rendu en proximité complémentaire des permanences des assistantes sociales en particulier.

Recherche d'informations, aide administrative	60%
Accompagnement, suivi (permanences)	32%
Info et mise en lien avec des professionnels (hors permanences)	6%

○ **L'Animation territoriale : 12,5% des demandes**

Les données correspondant à l'animation sont développées dans une partie spécifique page 18.

○ **Le logement : 5% des demandes**

C'est un domaine qui intéresse 97 personnes pour 206 demandes.

Si la moitié de l'activité concerne la recherche d'offres, 1/3 correspond à un soutien en termes d'information sur les dispositifs d'aides financières, à la mise à disposition d'un téléphone pour répondre aux différentes annonces ou un soutien au montage de dossier.

Recherche d'offres	48%
Accès à l'information, aide administrative	28%
Accompagnement, suivi (permanences)	11%
Info et mise en lien avec des professionnels (hors permanences)	7%

○ **Formation**

30 personnes dont 83% de femmes sont venues pour 62 demandes

On constate une baisse des demandes par rapport à 2009 et une augmentation de la part des femmes.

Accompagnement, suivi (permanences)	39%
Accès à l'information, aide administrative	31%
Info et mise en lien avec des professionnels	29%

○ **Création d'activité**

Les demandes touchant au domaine de la création d'activité, sont le fait de personnes qui recherchent de l'information soit en amont de leur projet, soit au cours du montage de projet. Les demandes concernent les aides financières ou le conseil en termes de méthodologie. Au cours de l'année, 13 personnes ont contacté le Relais ce qui a représenté 43 demandes.

Accès à l'information, aide administrative	63%
Info et mise en lien avec des professionnels	19%
Accompagnement, suivi (permanences)	19%

○ **Emploi (employeur)**

Dans ce domaine sont reprises les demandes issues de particuliers employeurs. Cela concerne 31 personnes pour 41 demandes. Il s'agit principalement de personnes en recherche de personnels à domicile ou d'informations sur l'emploi de salariés à domicile.

Info et mise en lien avec des professionnels	49%
Accès à l'information, aide administrative	34%
Accompagnement, suivi (permanences)	17%

Les questions touchent également aux formalités administratives d'embauche ou de gestion de personnel (chèque emploi service, rupture de contrat...)

○ **Impôts**

Les demandes sont fortement liées à la période de la déclaration d'impôts. Cette année, 39 personnes ont sollicité le Relais pour 71 demandes. Ce chiffre est en baisse par rapport à 2009. Le partenariat avec AGF se poursuit, la difficulté réside dans le fait que les rendez-vous sont concentrés sur 2 semaines et les personnes contactent le Relais souvent au dernier moment.

Accompagnement, suivi (permanences)	70%
Accès à l'information, aide administrative	23%
Info et mise en lien avec des professionnels	4%

Autres domaines : 249 demandes pour 176 personnes

- | | | |
|-------------------|---------------------|----------------------|
| ○ Santé | ○ Handicap | ○ Lien social |
| ○ Retraite | ○ Associatif | ○ Juridique |
| ○ Mobilité | ○ Tourisme | ○ Autre |

Les demandes sont réparties sur l'ensemble de ces domaines, le domaine de la santé étant le plus récurrent. Dans la plupart des cas, le service rendu par le Relais correspond à l'accès à l'information (plaquettes d'information, recherches Internet, renseignements) et à une aide administrative (photocopies, accès fax ou téléphone, aide à la constitution de dossier, aide à la rédaction de courrier)

Accès à l'information, aide administrative	60%
Info et mise en lien avec des professionnels	21%
Accompagnement, suivi (permanences)	19%

2. Point info Logement

Le Point Info logement a enregistré au cours de l'année 2010, 206 demandes.

Ces demandes concernent en grande partie la recherche de logement. Les éléments sont présentés ci-après. Les autres motifs de contacts liés au logement ont été présenté au chapitre précédent.

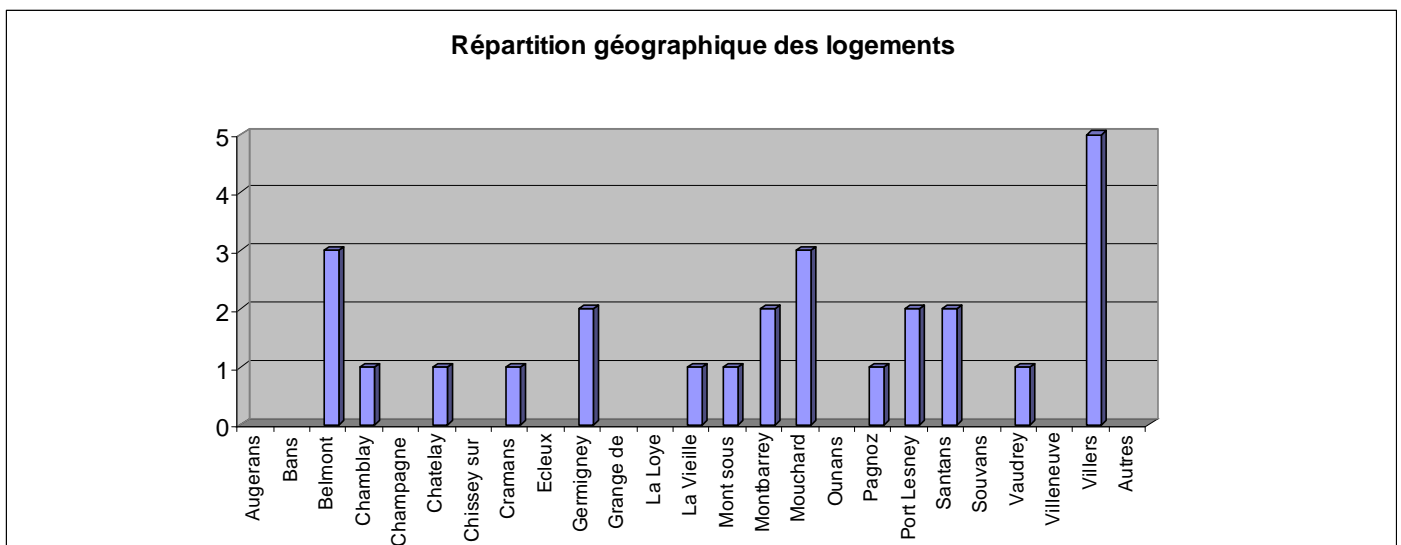
La permanence assurée par Jura Habitat s'est poursuivie sur l'année 2010, toutefois au cours de l'année une baisse de la fréquentation s'est fait ressentir. Aussi cette permanence ne sera plus assurée en 2011.

a. Les demandes de logement : 98 contacts

Les demandes concernent principalement des logements locatifs de type F2, F3 ou F4.

b. Les offres : 26 offres

Sur l'ensemble de l'année 2010, le Point Info Logement a enregistré 26 offres de logements locatifs. Ces offres sont issues soit des communes du Val d'Amour, soit de propriétaires privés de ces mêmes communes.



3. Les rendez-vous d'accompagnement individuel

Les utilisateurs du Relais ont la possibilité de rencontrer de manière individuelle et confidentielle des accompagnatrices socioprofessionnelles du Relais ainsi que des professionnels de structures partenaires.

Ces rendez-vous se font généralement sur des temps de permanences organisés avec les intervenants. La gestion de l'ensemble des rendez-vous est réalisée par le Relais, les rendez-vous étant pris soit par le personnel du Relais, soit par le partenaire, soit par la personne elle-même.

En 2010, **507 rendez-vous** ont été réalisés au sein du Relais, entre des utilisateurs du Relais et des partenaires ou l'accompagnatrice socioprofessionnelle du Relais.

a. Par organisme

Organisme	nb de rv	
Terre d'Emplois AGATE	171	33,7%
Terre d'Emplois Relais	144	28,4%
CMS Arbois	74	14,6%
Terre d'Emplois Tempo	43	8,5%
AGF	24	4,7%
Espace Jeunes	16	3,2%
CPAM	12	2,4%
CMS Dole	11	2,2%
Jura Habitat	4	0,8%
MSA	3	0,6%
INDIBAT Dole	2	0,4%
UEROS	1	0,2%
POINT VISIO PUBLIC	1	0,2%
DESFI	1	0,2%
	507	

Les **rendez-vous Terre d'Emplois Relais** correspondent aux accompagnements réalisés par l'accompagnatrice du Relais afin d'établir un diagnostic général de la situation de la personne, de lui apporter un soutien dans ses démarches : travail sur les outils de recherche d'emploi, information sur les différents dispositifs, information sur les différents organismes en lien avec ses besoins, aide à l'utilisation des services (boîtes vocales, sites Internet...), orientation et/ou mise en lien avec des organismes ciblés (permanences du Relais ou à l'extérieur). Ces rendez-vous sont aussi un temps d'écoute et d'échanges. Ainsi ces rendez-vous se retrouvent dans tous les domaines de demandes.

Les **rendez-vous Terre d'Emplois-AGATE** et **Terre d'Emplois-Tempo** sont les suivis socio-professionnels des salariés en parcours du chantier d'insertion et des salariés de l'association intermédiaire. Ils sont réalisés dans les locaux du Relais ce qui permet de mettre à disposition des salariés les outils de recherche d'emploi et de les sensibiliser aux actions d'animation conduites sur le Relais.

b. Par domaine de demande

Domaine	Organisme	nb rv
<i>Autre</i>	CMS Arbois	1
	Total:	1
<i>Création d'activité</i>	Terre d'Emplois Relais	2
	Total:	2
<i>Emploi (employeur)</i>	Terre d'Emplois Tempo	2
	Terre d'Emplois Relais	1
	Total:	3
<i>Emploi (salarié)</i>	Terre d'Emplois AGATE	171
	Terre d'Emplois Relais	106
	Terre d'Emplois Tempo	41
	Espace Jeunes	15
	CMS Arbois	3
	INDIBAT Dole	2
	DESEFI	1
	UEROS	1
Total:	340	
<i>Famille</i>	CMS Arbois	70
	Terre d'Emplois Relais	16
	CMS Dole	11
	CPAM	5
	MSA	1
	Espace Jeunes	1
	POINT VISIO PUBLIC	1
	Total:	105
<i>Formation</i>	Terre d'Emplois Relais	6
	Total:	6
<i>Handicap</i>	Terre d'Emplois Relais	2
	Total:	2
<i>Impôts</i>	AGF	24
	Terre d'Emplois Relais	3
	Total:	27
<i>Logement</i>	Jura Habitat	4
	Terre d'Emplois Relais	2
	Total:	6
<i>Retraite</i>	Terre d'Emplois Relais	3
	MSA	2
	CPAM	1
	Total:	6
<i>Santé</i>	CPAM	6
	Terre d'Emplois Relais	3
	Total:	9
TOTAL:		507

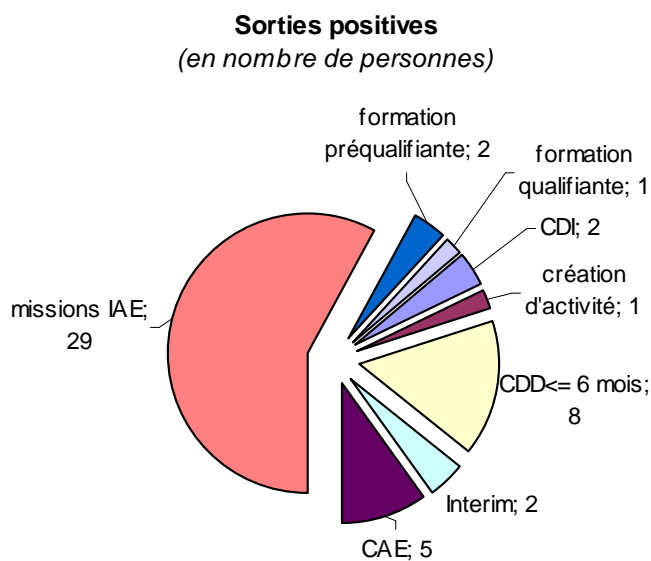
4. Résultats en termes d'accès à l'emploi

Les chiffres présentés ci-dessous ne sont pas exhaustifs. Toutes les personnes ne signalent pas systématiquement un retour à l'emploi.

Au total, ce sont au moins **50 personnes qui ont trouvé un emploi ou une formation** au cours de l'année 2010.

Au titre des missions IAE, on retrouve les missions INDIBAT ou Tempo.

Au total ces 50 personnes comptabilisent 188 contrats. Ce nombre qui paraît important. Il est en grande partie dû aux missions Tempo qui sont renouvelées tous les mois sur plusieurs mois voire une année pour certaines personnes.



B. Partenaires

Le terme partenaire est ici utilisé pour désigner l'ensemble des organismes avec lesquels le Relais d'Accueil est en contact, qu'il y ait ou non signature d'une convention de partenariat.

1. Contacts

Au cours de l'année 2010, **193 contacts partenaires** ont été enregistrés. Si le téléphone reste le moyen de contact privilégié, l'usage de la messagerie électronique se développe.

2. Répartition des partenaires par champ d'action

Au cours de l'année, un certain nombre d'organismes ont pris contact avec le Relais.

Accès aux droits

ADIL, association familiale laïque, DDCCRF, Gendarmerie Salins, La Bise, MDPH, Permanence du Député, Pole d'accueil Sud Revermont, Pole emploi, Terre d'Emplois Relais, Tribunal grande instance, UDAF

Accompagnement création d'activité

Espace Jeunes, Pole d'accueil Sud Revermont, Pole emploi

Accompagnement emploi

CAP Emploi, EFOR 39, Espace Jeunes, La Bise, Pole d'accueil Sud Revermont, Pole emploi, Terre d'Emplois

Tempo

Agences intérim

Manpower

Agriculture

MSA

Associations locales

AAP, ADAVAL, Boulodrome Val d'Amour, Terre d'Emplois Tempo, THEATRE LES Z'UNS ET LES AULNES

Culture / loisirs/ tourisme

ADAVAL, Boulodrome Val d'Amour, Camping la Plage Blanche, THEATRE LES Z'UNS ET LES AULNES

Divers

Association Vilodec

Elus

CCVA, Mairie Belmont, Mairie Chamblay, Mairie Châtelay, Mairie Chissey, Mairie Germigney, Mairie Ounans, Mairie Pagnoz, Mairie Port-Lesney, Mairie Vaudrey, Mairie Villeneuve d'Aval, Mairie Villers Farlay, Permanence du Député

Employeur

Boulodrome Val d'Amour, VICHET Franck

Entreprise

Arobase informatique, Camping la Plage Blanche, FC Antennes

Famille

association familiale laïque, CAF

Formation

Arobase informatique, Croix Rouge, DRTE, EFOR 39, GRETA Dole Revermont, INFA

Handicap

MDPH, UDAF

Insertion Activité Economique

ALCG, ASMH, INDIBAT Dole, Terre d'Emplois Tempo

Institutions, financeurs

Caisse d'épargne, conseil général 39, DDCCRF, DRTE, Pole emploi

Jeunes

Espace Jeunes

Logement

ADIL

Personnes Agées

AAP, CLIC Triangle d'or, DDCCRF, Gendarmerie Salins

Presse

RCF

Propriétaires de logement

MARECHAL Françoise

Santé

CPAM, Croix Rouge, MSA

Services aux entreprises

GESCOREC, INDIBAT Dole, La Poste, Pole emploi, Terre d'Emplois Tempo

Services aux personnes

AAP, Croix Rouge, Gendarmerie Mouchard, La Bise, La Poste, Maison retraite Chamblay, PRODESSA, Terre d'Emplois Relais, Terre d'Emplois Tempo

Services financiers

Banque Populaire, La Poste

Services sociaux

CAF, CMS Arbois, CMS Dole, CMS Poligny, Interface, SPIP, UDAF

3. Les demandes

objet des contacts	nb contacts	
Permanences	50	26%
Mise en lien partenaires	39	20%
Suivi de dossier (orientation et suivi)	30	16%
Information sur le Relais et ses services	24	12%
Autre	23	12%
Recherche d'informations	14	7%
Gestion des offres (dépôt, mise à jour)	9	5%
Participation à l'animation	4	2%
Total	193	

C. Conclusion

Le Relais d'Accueil et de Services est un service à destination de tout un chacun dont l'objectif est de faciliter les démarches d'accès aux droits en milieu rural, en favorisant le lien social.

Accueil / information

- œ 680 personnes accueillies
- œ 3088 contacts
- œ 64% des personnes ont entre 26 et 60 ans
- œ 59% des personnes sont des femmes
- œ Apport d'informations sur des domaines aussi variés que : emploi, famille, logement, formation, création d'activité, impôts, santé, retraite...
- œ Pré-diagnostic des problématiques rencontrées par les personnes

Orientation :

- œ 363 rendez-vous réalisés dans le cadre des permanences au sein du Relais par des partenaires extérieurs (Assistants sociales, Espace Jeunes, chantier d'insertion, CPAM...)
- œ Présentation de nombreux partenaires en fonction des besoins des personnes
- œ Mise en relation avec prise de rendez-vous ou non avec ces différents organismes. Les rendez-vous peuvent avoir lieu au Relais ou à l'extérieur

Accompagnement

- œ 144 rendez-vous d'accompagnement sur l'ensemble des thématiques de la vie quotidienne
- œ Suivi des démarches avec préparation et accompagnement de la mise en relation avec des organismes compétents pour traiter la ou les problématique(s) de la personne
- œ Suivi des parcours en lien avec les partenaires

Services Relais

- œ Soutien dans la constitution des dossiers : demandes de plus en plus nombreuses d'accès au service de photocopie et de fax. Ces demandes sont très liées au montage de dossier de demandes d'aides. Les dossiers nécessitant de nombreux justificatifs, la réalisation des copies représente un vrai budget pour les familles en situation de précarité. De plus les copies ne sont pas systématiquement conservées par les structures qui peuvent réclamer les mêmes pièces à quelques mois d'intervalle
- œ Mise à disposition d'outils de communication : le développement de la téléphonie mobile plébiscitée par les ménages à faibles ressources n'est pas compatible avec les services de boîtes vocales développées par de nombreux organismes. Le coût d'une communication est très vite très onéreux (jusqu'à 10€ pour avoir un conseiller sur le suivi d'un dossier).
- œ Aide à l'utilisation de l'informatique : pour permettre l'accès aux services de recherche d'offres ou de suivi des dossiers individuels (emploi, retraite, logement...)

Cette activité ne peut se faire sans un travail d'équipe entre les différents salariés du Relais, les personnes et les partenaires mobilisés. La notion de confiance réciproque est fondamentale pour garantir une avancée réelle des démarches.

III. Animation territoriale

A. Les actions réalisées en 2010

478 contacts sur l'année 2010 :
469 contacts publics
9 contacts partenaires

L'année 2010 a vu le développement des **ateliers d'échanges réciproques de savoirs**, avec un travail de fond réalisé afin de mettre en place un recensement structuré des demandes des habitants du Val d'Amour. Ce travail a abouti à la mise en place de 5 ateliers qui pour certains seront reconduits sur l'année 2011 (atelier loisirs créatifs, atelier chant).

Une autre animation a connu un grand succès : les **ateliers d'initiation à l'informatique**. Au vu des demandes 3 sessions ont été mises en place avec le projet de continuer sur 2011. Cet atelier touche en particulier des personnes retraitées qui recherchent à réduire l'écart qui se creuse avec leurs enfants et petits enfants face à cette technologie.

1. Ateliers d'échanges réciproques de savoirs

Description	<p>Rencontres collectives ou individuelles, ponctuelles ou régulières, autour d'un ou plusieurs animateurs sur des thèmes déterminés par les besoins ou envies pressentis.</p> <p>La richesse des rencontres réside dans la pluralité des personnes, des cultures, des savoirs, des lieux d'apprentissage, des méthodes et des motivations.</p> <p>Les échanges s'effectuent sur le mode de la réciprocité : on donne et on reçoit.</p>
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> ○ Permettre aux personnes de transmettre leurs savoirs et d'acquérir des savoirs dans un échange réciproque (connaissance et savoir-faire) ○ Créer du lien social ○ S'inscrire dans un projet de création collective ○ Se découvrir capable d'apprendre et/ou de transmettre ○ Reprendre confiance en soi ○ S'appuyer sur la dynamique développée dans les ateliers pour faire avancer ses démarches personnelles sociales ou professionnelles
Partenaires	<p>Tous les acteurs locaux qui peuvent relayer l'information sur l'existence de cette action.</p> <p>Les personnes ressources, les usagers du Relais, les salariés Terre d'Emplois, les habitants du Val d'Amour</p>
Période/Durée	Action en cours depuis octobre 2008
Lieu	locaux du Relais d'Accueil et de Services à Ounans et salle communale à Ounans
Public	Toute personne ayant l'envie ou la capacité de transmettre ou d'acquérir une technique ou une connaissance
Résultats	<p>Sur l'année 2010 : 5 ateliers 148 contacts</p> <p><u>atelier Porcelaine froide : 7 personnes</u> Du 22.03 au 17.05.10 : 8 rencontres, 35 contacts, 7 femmes</p> <p>Les rencontres ont eu lieu au domicile de l'animatrice de l'atelier, celle-ci ne disposant pas de moyens de locomotion. C'était une personne d'origine étrangère, nouvellement arrivée en France qui souffrait d'isolement au sein de son village. Disposant que compétences artistiques, elle souhaitait les faire partager.</p> <p>L'animatrice a créé son activité de restauration rapide sur la commune de Mouchard.</p> <p>Deux des participantes ont souhaité continuer en s'investissant sur l'animation d'un atelier décorations de Noël.</p> <p><u>aide scolaire : 2 personnes</u></p>

	<p>Du 31.03 au 21.04.10 : 3 rencontres: 6 contacts, 1 femme, 1 homme</p> <p>Echanges intergénérationnels entre une ancienne institutrice (mobilisée suite à sa participation aux ateliers informatiques) et un jeune homme en difficulté scolaire. L'atelier ne s'est pas poursuivi suite à la démobilisation du jeune.</p> <p><u>atelier esthétique : 10 personnes</u> Du 29.04 au 24.06.10 : 6 rencontres, 30 contacts, 10 femmes L'animation a été réalisée par une esthéticienne avec pour objectifs d'apprendre aux femmes à se mettre en valeur par un maquillage discret. Les participantes d'âges différents étaient très peu habituées à se maquiller. Pour celles qui étaient en recherche d'emploi, en particulier, cet atelier les a amenées à être plus attentives à leur présentation.</p> <p><u>Atelier chant : 8 personnes</u> Du 31.08 au 10.12.10 : 12 rencontres, 36 contacts, 7 femmes, 1 homme</p> <p>Animé par un chanteur amateur semi professionnel avec pour objectifs d'amener les participants à prendre plaisir à chanter. L'animateur, par ailleurs en recherche d'emploi dans les métiers du secrétariat ou l'animation commerciale, souhaite faire évoluer son projet professionnel vers une professionnalisation de son activité chant. La dynamique créée dans l'atelier lui a permis de réaliser que c'est ce projet qui lui correspond le mieux. Le groupe a également souhaité continuer sur 2011 en programmant 3 séances de représentation en public. Suite à son investissement dans l'atelier, l'animateur a été sollicité pour réaliser une animation musicale payante dans un restaurant de Dole lors des fêtes de fin d'année.</p> <p><u>ateliers décoratifs : 12 personnes</u> Du 23.11 au 21.12.10 : 5 rencontres, 41 contacts, 12 femmes</p> <p>L'animation a été réalisée par 2 anciennes participantes des ateliers décoratifs de 2009 et de l'atelier porcelaine froide. Le groupe a souhaité continuer sur 2011. Plusieurs techniques sont utilisées. Les participantes viennent d'horizons très différents, certaines travaillent d'autres non (retraitées, travailleurs handicapés) Une participante, aînée d'une famille nombreuse et également mère de famille nombreuse, retrouve enfin du temps pour elle avec beaucoup d'enthousiasme.</p> <p>Les participantes insistent sur le bénéfice d'un travail en groupe autour d'un thème commun. Elles apprécient de se retrouver pour échanger sur ce thème, mais aussi pour discuter, voir du monde...</p>
--	---

2. Ateliers d'initiation informatique

Description	Ateliers de sensibilisation et d'initiation à l'informatique. Rencontre collective régulière autour de différentes thématiques.
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Dédramatiser l'informatique • Acquérir des compétences techniques : <ul style="list-style-type: none"> -Découverte de l'ordinateur -Traitement de texte (initiation) -Tableur Excel (initiation) -Création d'une adresse e-mail -Découverte d'internet -Utilisation des photos numériques <ul style="list-style-type: none"> • Favoriser le lien social • Permettre aux personnes d'échanger sur un thème commun
Partenaires	La presse : les dépêches et la voix du Jura et RCF (pour la communication) Les mairies, les personnes ressources
Période/Durée	Sessions de 7 séances : <ul style="list-style-type: none"> - du 4 février au 25 mars - du 24 avril au 17 juin - du 29 octobre au 6 janvier
Lieu	Relais d'Accueil et de Services du Val d'Amour
Public	Tout public intéressé par l'informatique
Résultats quantitatifs	<p>3 sessions : 36 personnes, 186 contacts</p> <p><u>Première session</u> : du 04.02 au 25.03 8 rencontres, 15 personnes, 82 contacts, 9 femmes, 6 hommes</p> <p><u>Deuxième session</u> : du 24.04 au 17.06 7 rencontres, 9 personnes, 46 contacts, 8 femmes, 1 homme</p> <p><u>Troisième session</u> : du 29.10 au 13.01.12 7 rencontres, 58 contacts, 12 personnes, 7 femmes, 5 hommes</p>
	La majorité des participants n'avaient jamais touché un ordinateur avant de venir aux ateliers. En cours ou en fin de

Résultats qualitatifs	<p>session, plusieurs d'entre eux se sont équipés de matériel informatique. En guise de remerciement, les participants d'une session ont élaboré un poème en se servant des compétences informatiques acquises lors des ateliers.</p> <p>2 participantes ont animé par la suite des ateliers d'échanges : une en aide scolaire et l'autre en esthétique</p> <p>1 participant à la première session a été également co-animateur sur les 3 sessions.</p> <p>Participation de 4 personnes à l'action séniors en vacances</p>
------------------------------	--

3. Cycle d'actions sur le vieillissement

Description	Action initiée par les personnes ressources du Pôle d'Accueil en 2007. Réflexion sur la mise en place d'actions collectives sur des thèmes liés au vieillissement comme notamment des soirées d'échanges et d'information. Le thème 2010 est les escroqueries envers les personnes âgées.
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Créer des espaces d'expression des besoins, des vécus, des expériences - Apporter de l'information et des conseils - Permettre aux personnes (habitants et personnes ressources) d'identifier les bons interlocuteurs en leur donnant l'occasion de les rencontrer et l'envie de s'adresser à eux. Pour amener les personnes à prévoir et anticiper les choses, si possible avant qu'un événement critique ne survienne.
Partenaires	Tout partenaire pouvant apporter des éléments d'information par rapport au thème défini : en 2010 Gendarmerie de Mouchard Association Familiale Laïque
Période/Durée	Démarrage du groupe de travail : septembre 2007 sur plusieurs années en fonction des besoins
Lieu	Relais d'Accueil et de Services du Val d'Amour
Public	Toute personne se sentant concernée par la thématique des escroqueries.
Résultats	<p><u>1 Réunion d'information le 28.10.10 :</u> <u>Thème : Les escroqueries envers les personnes âgées</u> 4 participants : 3 femmes ; 1 homme 2 intervenants</p> <p>La réunion a eu lieu durant les vacances scolaires, ce qui a peut-être joué en défaveur d'une mobilisation plus importante. L'absence de participants en plus grand nombre n'a pas permis que s'installe véritablement une dynamique de groupe. Cette même thématique a pourtant mobilisé sur les secteurs d'Arbois et de la Plaine Jurassienne.</p>

4. Centres communaux d'Action Sociale du Val d'Amour

Description	La Communauté de Communes du Val d'Amour souhaite bénéficier du soutien du Relais d'Accueil et de Services du Val d'Amour pour développer l'action des CCAS et impulser une dynamique collective sur le territoire
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> ○ Clarifier le rôle et les missions d'un CCAS ○ Apporter des connaissances techniques sur les dispositifs d'aide et d'action sociale ○ Favoriser la rencontre avec des organismes spécialisés pour établir un contact personnalisé afin de faciliter les prises de contacts ultérieures ○ Développer les échanges entre les membres des différents CCAS
Partenaires	CCVA
Période/Durée	Démarrage de l'action en 2009 pour 2 années
Lieu	Communauté de Communes du Val d'Amour Salle des fêtes de Chamblay
Public	Les membres des CCAS de la Communauté de Communes
Résultats	<p>Réunion thématique « personnes âgées » 17 juin 2010 : 54 participants issus des CCAS 2 intervenants (CLIC et service APA du Conseil Général)</p> <p>Préparation d'une visite du CCIAS d'Orgelet Réunion reportée à mai 2011</p>

5. Simulation d'entretien d'embauche

Description	Exercice de simulation d'un entretien d'embauche
Objectifs	-Tester la préparation des personnes en recherche d'emploi -Apporter une critique constructive sur la présentation et le projet -Améliorer la prestation des demandeurs d'emploi face à un employeur potentiel
Partenaires	Terre d'Emplois – AGATE Paysages
Période/Durée	Action renouvelable tous les ans
Lieu	Ounans – Locaux de Terre d'Emplois
Public	Toute personne en recherche d'emploi
Résultats	<p><u>1 rencontre</u> : 14 décembre 2010 - 4 personnes, 3 intervenants</p> <p><u>Profil des candidats</u> : 4 hommes <u>Ages</u> : 23, 30, 43, 51 <u>Niveau de qualification</u> : 1 personne sans qualification, 2 personnes niveau CAP, 1 personne avec 1 CAP</p> <p>Les personnes avaient 4 projets différents : manutention, espaces verts, boucherie et conduite d'engins TP. L'exercice s'est déroulé sur ½ journée. Le jury était composé de 2 « recruteurs » (1 homme et 1 femme) et d'1 observateur, salariés permanents de Terre d'Emplois. A l'issue des entretiens, les candidats se sont fixés des objectifs : retravailler le CV, améliorer la clarté de la présentation, apprendre à gérer le stress, adapter le comportement face au recruteur.</p> <p>La réalisation de simulations avec des recruteurs internes à la structure a permis de laisser faire les candidats à leur façon, et de faire un retour sur les éléments à retravailler et ceux à conserver. Cela a mis l'accent sur la nécessité de réellement préparer un entretien d'embauche. Eléments revus ensuite sur des entretiens d'accompagnement individuel.</p>

6. Séniors en vacances

Description	Programme d'aide au départ en vacances pour les retraités à revenus modestes à travers un séjour en groupe s'appuyant sur les Relais d'accueil et de services de Chaussin et Ounans qui ont pour rôle d'informer les retraités, constituer les groupes et préparer le séjour.
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> ○ faire partir des personnes de plus de 60 ans à revenus modestes ○ rompre la solitude et l'isolement ○ offrir du bien-être ○ allier plaisir et prévention ○ ouverture sur les loisirs, la culture ○ développer une démarche participative
Partenaire	ANCV (Agence Nationale pour les Chèques Vacances) Relais d'Accueil et de Services de la Plaine Jurassienne Presse Espace Santé de Dole
Période/Durée	Début de l'action en 2009 et renouvelée chaque année en fonction des besoins identifiés
Lieu	Relais d'accueil et de services de Chaussin et Ounans + séjour au Lavandou
Public	<ul style="list-style-type: none"> ○ personnes âgées de plus de 60 ans ○ personnes retraitées et/ou sans activité professionnelle ○ personnes non imposables avant déduction fiscale ○ personnes résidant en France
Résultats	<p>13 personnes : 6 hommes, 7 femmes 61 contacts</p> <p>5 rencontres préparatoires : (seuls les participants du Val d'Amour sont comptabilisés)</p> <p>17.05 à Chaussin : 4 personnes (1 homme, 3 femmes) réunion d'information: présentation du projet.</p> <p>24.06 à Chaussin : 13 personnes (6 hommes, 7 femmes) réunion de préparation du voyage: informations diverses concernant l'organisation.</p> <p>07.07 à Chaussin : participants de Chaussin petit groupe de travail pour effectuer des recherches informatiques sur Le Lavandou.</p> <p>08.07 à Ounans : 3 personnes (3 femmes) petit groupe de travail pour réaliser un document</p>

	<p>informatique à partir des recherches et présenter à tout le groupe.</p> <p>13.07 à Chaussin : 9 personnes (4 hommes, 5 femmes) réunion de préparation du voyage : présentation du document informatique réalisé par les groupes.</p> <p>09.09 à Ounans : 11 personnes (6 hommes, 5 femmes) réunion de préparation : intervention de l'espace santé ; mis en place d'un livre d'or, question diverses sur la préparation du départ (répartition des lieux de départ, horaires...)</p> <p>Séjour du 19 au 26 septembre 2010 : 13 personnes Voyage en bus départ de Chaussin et Ounans : Départ de 13 personnes (7 femmes et 6 hommes) du Val d'Amour au sein d'un groupe de 49 personnes, accompagnées par deux bénévoles</p> <p>.</p> <p>27.10 à Chaussin : 8 personnes (3 hommes, 5 femmes) Se retrouver après le voyage et présentation d'un diaporama réalisé avec les photos du voyage.</p> <p>Plus-value : Suite à ce départ, un monsieur célibataire a retrouvé une activité sociale qu'il n'avait plus avant le voyage. Mixité du groupe avec des personnes seules et des couples. Rencontre de personnes issues de 2 territoires proches. Bonne cohésion du groupe. Les participants du Val d'Amour ont eu connaissance du projet suite à leur participation à une action d'animation du Relais et par le bouche à oreille.</p>
--	--

7. Réunion d'information sur le passage à la TNT

Description	Action d'information réalisée à la demande de personnes du territoire du Val d'Amour.
Objectifs	<p>Connaître les modalités du passage à la Télévision Numérique Terrestre</p> <p>S'informer sur le passage au tout numérique</p> <p>Identifier les appareils à utiliser</p> <p>Rencontrer d'autres personnes</p> <p>Echanger avec d'autres personnes sur le passage à la TNT</p>
Partenaires	<p>Presse locale (communication)</p> <p>FC Antennes (professionnel agréé au tout numérique)</p>
Période/Durée	Une réunion d'information le 28 septembre 2010
Lieu	Salle des fêtes à Ounans
Public	Toute personne souhaitant avoir des informations sur le passage à la TNT.
Résultats quantitatifs	<p><u>1 réunion d'information</u> : 12 contacts 8 femmes / 4 hommes</p> <p><u>1 échange préparatoire avec les professionnels agréés au tout numérique</u> : 2 contacts 1 homme / 1 femmes</p> <p style="text-align: center;"><u>Au total</u> : 14 contacts</p>
Résultats qualitatifs	Les personnes avaient déjà eu de l'information par des sources différentes (médias, amis, famille...) et leur participation avait pour objectif d'être rassurées et conseillées sur du matériel ou des aides financières possibles.

B. Synthèse de l'animation territoriale

L'animation collective a été relancée en 2010 avec une attention particulière portée aux ateliers d'échanges réciproques de savoirs. Cette action est particulièrement intéressante car elle permet réellement de faire formuler aux personnes leurs envies et leurs besoins. C'est toutefois une action qui demande un grand investissement en matière de communication et d'organisation.

Des actions ont été reconduites :

- **Les ateliers d'échanges réciproques de savoirs** : 5 thèmes, 148 contacts. Structuration des mises en relation et du recueil de demandes.
- **Les ateliers informatiques** 3 sessions, 186 contacts. Particulièrement appréciés par les personnes retraitées du Val d'Amour. Des demandes en attente pour 2011.
- **animation des CCAS** : à la demande de la Communauté de Communes du Val d'Amour, appui au développement de l'action des CCAS. Information sur la politique du Département. Thématique 2010 : les personnes âgées
- **Séniors en vacances**, Action développée conjointement sur les Relais du Val d'Amour et de la Plaine Jurassienne, en partenariat avec l'ANCV. 5 rencontres préparatoires, 1 voyage d'1 semaine au Lavandou. 13 participants du Val d'Amour. 61 contacts.
- **cycle d'actions sur le vieillissement**, 1 réunion sur le thème des escroqueries envers les personnes âgées, 4 participants

De nouvelles actions ont été développées :

- **info collective sur le passage à la Télévision Numérique Terrestre (TNT)**, 1 réunion, 12 participants. Action ponctuelle développée en fonction de l'actualité et des questions recueillies sur l'accueil du Relais
- **simulation d'entretiens d'embauche**, 1 rencontre, 4 participants. Action à reconduire et développer sur 2011.

L'animation territoriale est un volet essentiel du Relais d'Accueil et de Services. C'est un outil permettant de développer une véritable dynamique chez chacun des participants et qui trouve des échos à plusieurs niveaux :

œ vie familiale : mettre en place une organisation pour concilier les activités des membres de la famille, avoir une activité sociale pour les femmes au foyer, apprendre à prendre soin de soi...

œ recherche d'emploi : reprendre confiance en soi, se mettre en valeur physiquement, se préparer à des entretiens, retrouver de la motivation en se ressourçant dans la dynamique de groupe...

œ vie sociale : côtoyer des personnes d'horizons sociaux différents, obtenir un retour valorisant dans l'exercice d'activité de création et de partage

C. Projet 2011

1. Actions à poursuivre

L'objectif est de poursuivre les actions engagées les années précédentes et qui répondent à un besoin exprimé :

- Ateliers d'échanges réciproques de savoirs
- Ateliers d'initiation informatique
- Simulations d'entretien d'embauche
 - Développement d'un réseau de partenaires professionnels
 - Développement d'ateliers techniques de recherche d'emploi
- Animation des CCAS du Val d'Amour
- Séniors en vacances

2. Actions à relancer

Des actions n'ayant pu être mises en œuvre de manière satisfaisante en 2010 seront relancées en 2011.

- L'accompagnement au départ en vacances VACAF
- PAC Actifs de la MSA
- Cycle d'actions sur le vieillissement
- Informations collectives sur les métiers

Action développée sur la Plaine Jurassienne et Arbois et pour laquelle nous identifions un besoin :

- Vies de femmes en milieu rural : en particulier autour de la problématique des violences conjugales.

3. Moyens

L'animation demande une grande disponibilité et beaucoup d'énergie pour faire émerger de nombreux projets et les mener à bien. La sollicitation et la rencontre avec des professionnels, des bénévoles, la construction des projets, leur mise en œuvre et la communication destinée à les faire connaître demandent une présence quotidienne.

L'implication d'une apprentie en BTS Economie Sociale et Familiale a été bénéfique pour le maintien et le développement des actions d'animation.

Mais l'investissement de tous les membres de l'équipe du Relais a permis d'offrir un panel d'actions aux habitants du Val d'Amour, en secondant efficacement l'animatrice.

IV. Point poste

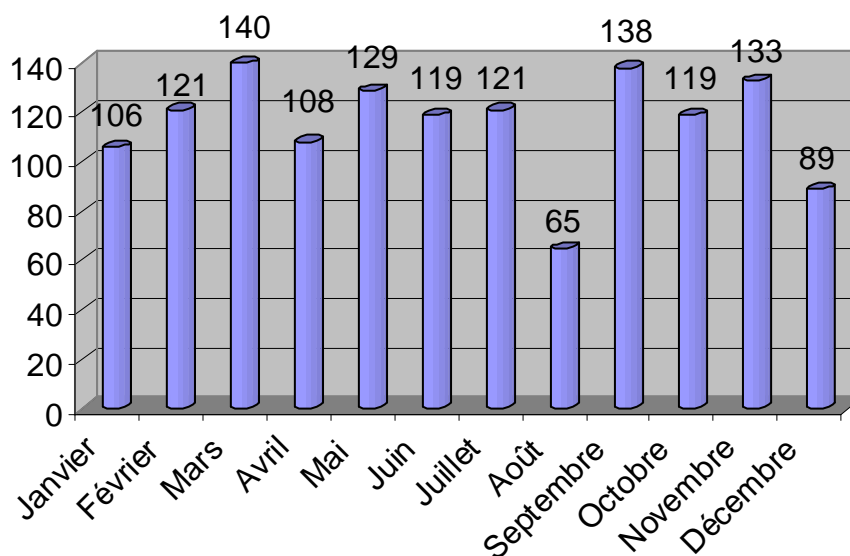
Sur l'année 2010, l'Agence Postale Communale a comptabilisé **1388 contacts** sur 226 demi-journées d'ouverture.

Ce qui représente une fréquentation moyenne de **6 contacts par demi-journée d'ouverture**. La fréquentation continue d'augmenter par rapport à 2009

L'agence postale est quasi exclusivement fréquentée par des habitants d'Ounans. Les personnes retraitées sont nombreuses parmi les habitués. Le service rendu est autant lié aux services postaux qu'aux temps d'échanges que cela permet d'avoir avec l'agent postal qui est également secrétaire et agent d'accueil de Terre d'Emplois.

Si pendant longtemps les clients de l'agence n'utilisaient pas les services du Relais, la situation a changé avec des participations aux ateliers informatiques, à l'action Séniors en Vacances...

Nombre de personnes passées à l'agence postale en 2010



V. Relais de services publics

Le tableau ci-dessous reprend les données concernant la labellisation Relais de Services Publics. Elles sont extraites de l'accompagnement individuel réalisé sur le Relais d'Accueil et de Services du Val d'Amour.

Nombre de contacts

CAF

Recherches Internet	27
Accès téléphone	15
Aide à la constitution de dossier	11
Informations sur les droits	10
Mise en lien partenaire	9
Accès photocopies	3
Suivi de dossier	2
Informations administratives	2
Informations sur les partenaires	2
Suivi des démarches	1
Autre	1
AT info/org VACAF	1

Nb de contacts 84

CPAM

RDV permanence	12
Mise en lien partenaire	10
Prise de RDV permanence	9
Informations administratives	4
Aide à la constitution de dossier	4
Recherches Internet	4
Accès téléphone	4
Accès photocopies	2
Informations sur les droits	1
Autre	1
Accès fax	1
Informations sur les partenaires	1

Nb de contacts 53

CRAM

Mise en lien partenaire	2
Informations administratives	1

Nb de contacts 3

Nombre de personnes

CAF

Recherches Internet	20
Accès téléphone	14
Informations sur les droits	9
Mise en lien partenaire	8
Aide à la constitution de dossier	7
Accès photocopies	3
Suivi de dossier	2
Informations administratives	2
Informations sur les partenaires	2
Suivi des démarches	1
Autre	1
AT info/org VACAF	1

Nb de personnes 70

CPAM

RDV permanence	12
Mise en lien partenaire	8
Prise de RDV permanence	6
Informations administratives	4
Aide à la constitution de dossier	4
Recherches Internet	4
Accès téléphone	3
Accès photocopies	2
Informations sur les droits	1
Autre	1
Accès fax	1
Informations sur les partenaires	1

Nb de personnes 47

CRAM

Mise en lien partenaire	2
Informations administratives	1

Nb de personnes 3

MSA

Mise en lien partenaire	7
Accès photocopies	3
RDV permanence	3
Accès fax	1
Informations générales	1
Informations administratives	1

*Nb de contacts**MSA*

Mise en lien partenaire	6
Accès photocopies	3
RDV permanence	3
Accès fax	1
Informations générales	1
Informations administratives	1

*Nb de personnes**Pole emploi*

Recherche d'offres	514
Actualisation Pôle Emploi	59
Déclaration Pôle Emploi	33
Mise en lien partenaire	31
Recherches Internet	28
Accès téléphone	24
Aide à la constitution de dossier	24
Informations sur les partenaires	15
Suivi des démarches	15
Suivi de dossier	14
Accès fax	13
Mise en lien sur offre	13
Informations sur les droits	8
Inscription Pôle Emploi	8
Accès photocopies	6
Informations administratives	5
Inscription ASSEDIC	5
Informations générales	3
Aide à la rédaction de courrier	2
Prise de RDV permanence	1
Autre	1
Organisation des permanences	1

Nb de contacts

823

Pole emploi

Recherche d'offres	105
Mise en lien partenaire	25
Recherches Internet	19
Aide à la constitution de dossier	17
Actualisation Pôle Emploi	16
Déclaration Pôle Emploi	16
Informations sur les partenaires	14
Suivi des démarches	12
Accès téléphone	11
Mise en lien sur offre	10
Informations sur les droits	8
Inscription Pôle Emploi	8
Suivi de dossier	7
Accès photocopies	5
Inscription ASSEDIC	5
Informations administratives	4
Accès fax	4
Informations générales	3
Aide à la rédaction de courrier	2
Autre	1
Prise de RDV permanence	1
Organisation des permanences	1

Nb de personnes

294

<i>Nb total de contacts</i>	979	<i>Nb total de personnes</i>	429
------------------------------------	------------	-------------------------------------	------------