



# **RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023**

# SOMMAIRE

PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION	P3
ORGANIGRAMME 2023	P4
LE GUICHET	P5
LES ACTIONS NUMÉRIQUES	P12
L' ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL	P15
LA FORMATION	P22
LE POLE PROJETS JEUNES	P31
LE SERVICE CIVIQUE	P34
LES PARTENAIRES & COMMUNICATION	P38



SOMMAIRE

# **Présentation de la structure**

## **PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION**

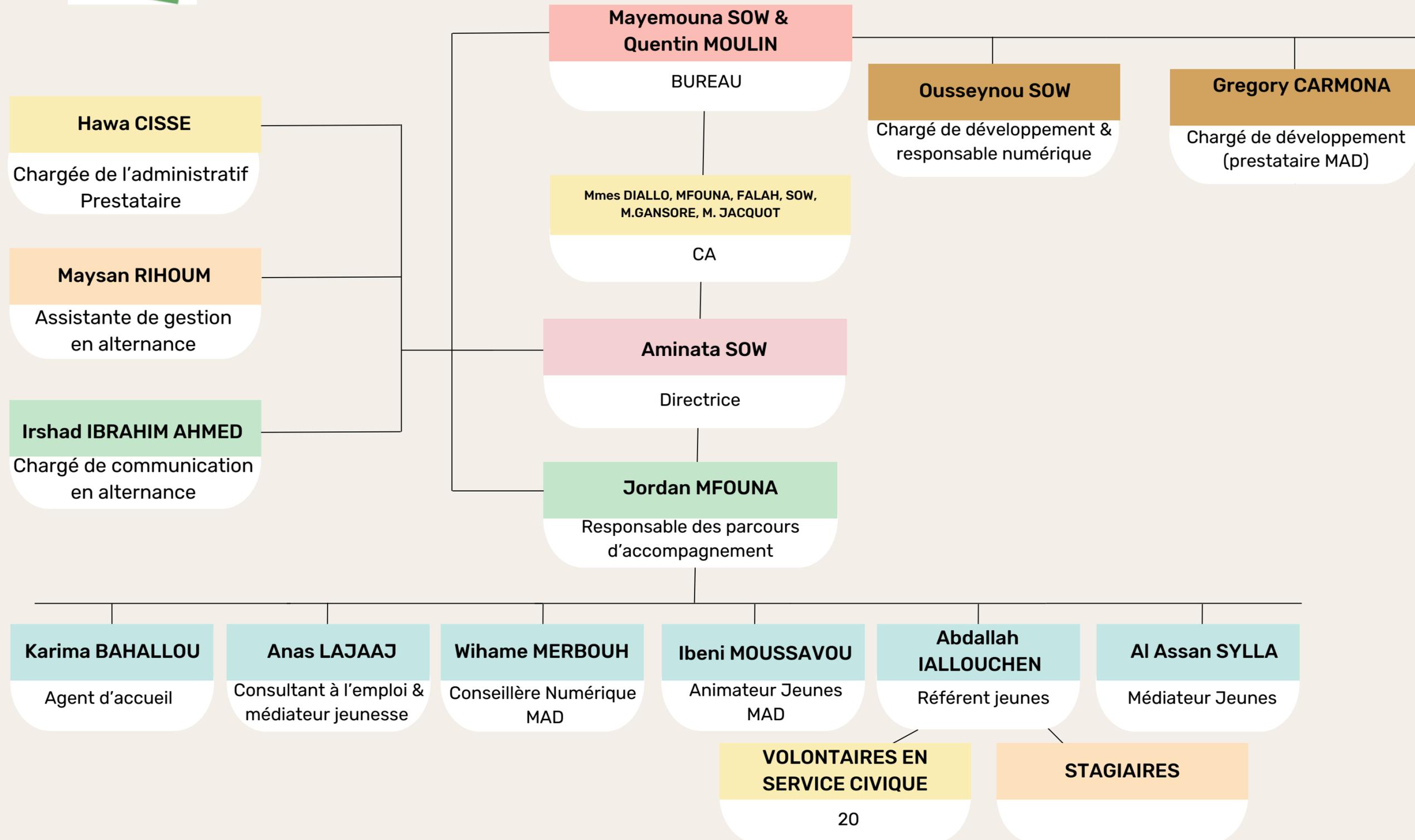
**Pass' Emploi service est une association à but non lucratif implantée depuis 2013 dans le quartier de l'Argonne qui oeuvre principalement dans les quartiers prioritaires des politiques de la ville de la Métropole Orléanaise.**

**L'association qui compte plus d'un millier de bénéficiaires favorise l'inclusion économique sociale et numérique via différents accompagnements intégrant la recherche d'emploi, de formation ou de stage et participe à prévenir et lutter contre toute forme d'exclusion en apportant son expertise dans l'ensemble des démarches administratives concourant à accéder et exercer pleinement sa citoyenneté.**

**Grace a sa pluridisciplinarité, Pass' Emploi Service donne l'opportunité à chacun de bénéficier du parcours qui lui correspond et ainsi de ne plus freiner son champ d'actions par des contraintes externes pour atteindre ses objectifs**



# ORGANIGRAMME 2023





# LE GUICHET

PASS' EMPLOI SERVICE

## LE GUICHET : ACCUEIL

Le bureau d'accueil consiste à informer, conseiller et guider les usagers vers les services internes et externes de l'association.

## QU'EST-CE QUE LE PASS SERVICE?

Le Pass Service a été mis en place afin d'offrir aux usagers un service de proximité, il accompagne tous types de publics sur toutes les formalités du quotidien (demandes d'aides sociales, impôts, emploi, etc.).

Ce guichet donne accès dans un seul et même lieu aux principaux organismes de services publics : France Travail, l'Assurance retraite, l'Assurance maladie, la CAF (Caisse d'allocations familiales), la MSA (Mutualité sociale agricole) et la Poste, Finances publiques...



**GUICHET**

## QUELLES SONT LES DÉMARCHES POSSIBLES AVEC LE PASS SERVICE ?

- Organisation générale : Tri des papiers et documents, mise en place d'un système de classement,
- Gestion administrative courante : Aide à la rédaction et à l'envoi des courriers, Communication avec l'administration et les organismes de protection sociale (CPAM, mutuelle, caisses de retraite, assurances, CAF...), Renouvellement des pièces administratives (carte d'identité, permis de conduire...)
- Gestion des finances : Administration des comptes bancaires, Aide à la déclaration des revenus et au règlement des factures (EDF, impôts locaux, téléphone, loyer...),
- Assistance informatique : Prise en main des outils et gestion des courriers, Recherches internet, Création de comptes en ligne, Achats en ligne de biens ou d'un billet de train,
- Suivi de projet et recherche de financements : Montage des dossiers de demande d'aides financières, Suivi des travaux d'adaptation du logement,
- Gestion des aides à domicile en emploi direct : Déclaration Urssaf, Versement des salaires, Mise en place du CESU (chèque emploi service universel) ...



GUICHET

## LA PERMANENCE JURIDIQUE



**GUICHET**

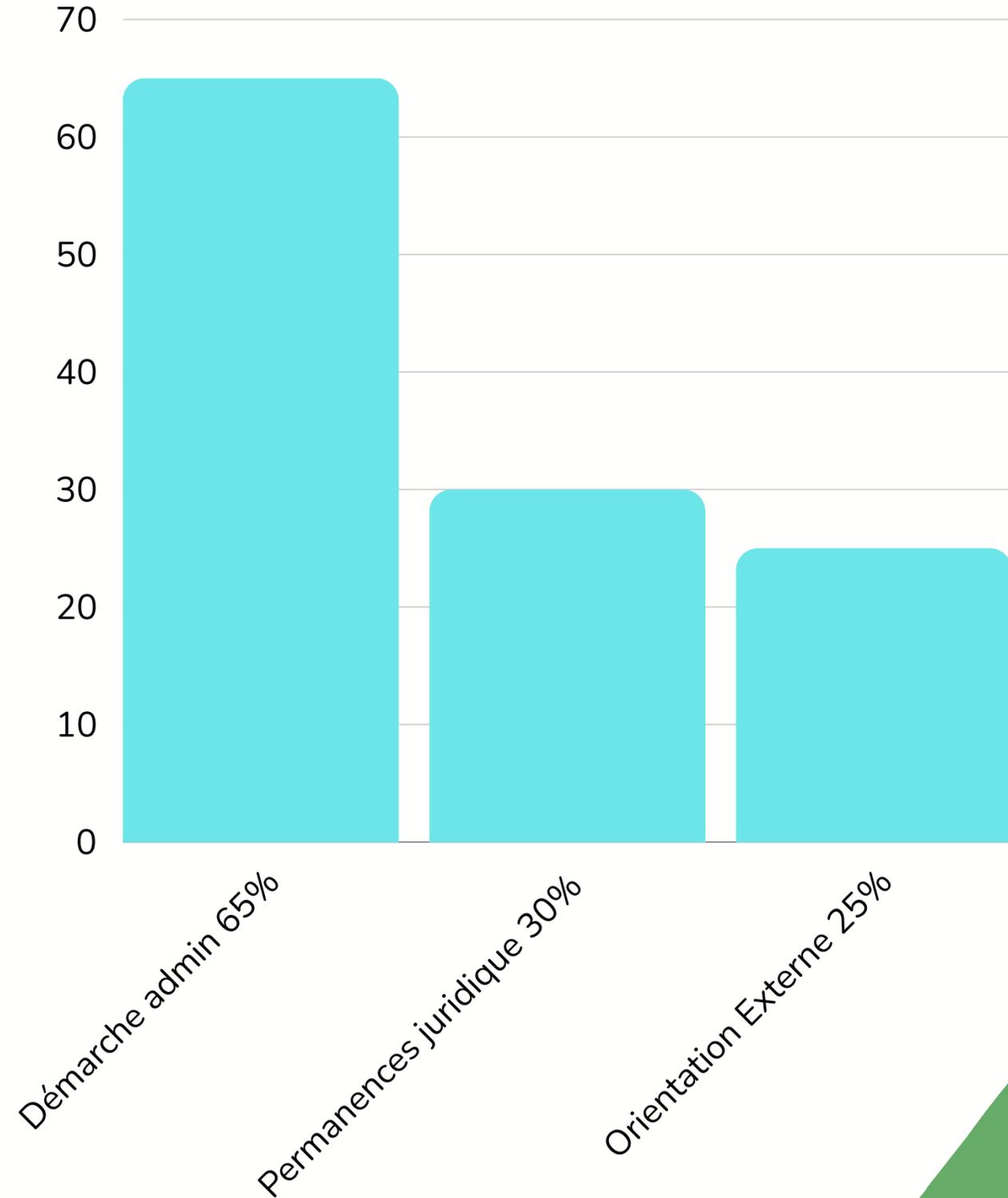
Les permanences sont ouvertes à tout le monde, elles permettent d'informer les usagers et de faire un point sur toute difficulté juridique ou administrative, de prendre connaissance des démarches à entreprendre et des différentes procédures, Cela permet à tous, en particulier ceux qui ont de faibles ressources, d'obtenir des informations générales sur ses droits et ses obligations, une assistance juridique gratuite et/ou la consultation gratuite d'un avocat.

Ces consultations gratuites ont lieu uniquement sur rendez-vous et organisé par l'accueil de Pass Emploi Service.

Il est également à noter que l'accueil informe les usagers qu'il existe une aide juridictionnelle permettant aux personnes ne pouvant financer leurs frais judiciaires de profiter du règlement total ou partiel des honoraires d'avocats ou encore de notaires, afin de faciliter leurs démarches.

# TYPOLOGIE DES DEMANDES EN POURCENTAGE

base de données Guichet à partir de septembre 2023



**GUICHET**

# LES CHIFFRES DU PÔLE GUICHET

Accueil, Orientations partenaires, Espace de médiation numérique

## TYPLOGIE DE NOS ADHÉRENTS EN 2023

Critères	Nombre	Pourcentage
Nombre d'adhérents	684	100%
<b>Dont femmes</b>	<b>267</b>	<b>39%</b>
Dont hommes	417	61%
<b>Dont moins de 25ans</b>	<b>445</b>	<b>65%</b>
Dont entre 26 et 50ans	192	28%
Dont plus de 51ans	44	6.5%
<b>Habitants QPV</b>	<b>510</b>	<b>74.5%</b>
Dont Argonne	294	43%
Dont La Source	109	16%
Dont Dauphine	50	7.3%
Dont les Blossières	9	1.3%
Dont Lignerolles	5	0.8%
Dont les Andrillons	10	1.5%
Dont Clos de la Grande Salle	8	1.2%
Dont Trois Fontaines	8	1.2%
Dont les Chaises	6	0.9%
Dont Pont Bordeaux	7	1%
<b>Habitants Hors QPV</b>	<b>174</b>	<b>25.5%</b>
Dont Orléans	86	12.5%
Dont Fleury les Aubrais	14	2%
Dont Saint Jean de la Ruelle	6	0.9%
Dont saint jean de Braye	14	2%
Dont autres villes de la Métropole	44	6.4%
Dont autres villes hors Métropole	10	1.4%

**\*adhérent : Personne qui adhère à l'association pour bénéficier d'une action (cotisation de 5€ habitants QPV et 10€ hors QPV sauf si refus cotisation par le financeur)**

AUTRES MEMBRES :

40 Volontaires en mission de service civique  
Bénévoles : 81 bénévoles (en majorité dans le cadre de l'action parrainage, des formations, de l'informatique et du pôle service civique)

## ÉVALUATION - GUICHET

### POINTS FORTS

- Bon maillage partenarial
- Amélioration de l'autonomie des habitants
- Confiance et satisfaction des bénéficiaires et des partenaires
- Favorise l'accès aux droits

### AXES D'AMÉLIORATION

- Recensement des bénéficiaires (absence de traçabilité après orientation)
- Revoir l'organisation de l'orientation avec les différents partenaires selon les freins des bénéficiaires

### DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

- Manque d'autonomie des habitants qui ont des freins linguistiques
- Turn-Over



GUICHET



# LES ACTIONS NUMÉRIQUES

## ESPACE DE MEDIATION NUMERIQUE

\*Définition :

La médiation numérique peut être définie comme l'accompagnement jusqu'à l'autonomie de tous les publics dans les usages quotidiens des technologies, services et médias numériques. Dans une société où le numérique est omniprésent, une maîtrise minimale des outils technologiques (ordinateurs, guichets et bornes automatiques, téléphones mobiles, ...), une culture générale suffisante sur le numérique (principes de fonctionnement des réseaux, règles éthiques et juridiques, ...) sont nécessaires pour exercer pleinement sa citoyenneté.

un espace de médiation numérique (EMN) propose des activités d'initiation ou de perfectionnement variées et encadrées, par le biais d'ateliers collectifs, mais également dans le cadre de médiations individuelles et de plages réservées à la libre consultation .

## LE LIBRE ACCES CHEZ PASS' EMPLOI SERVICE





# LES ACTIONS NUMERIQUES

## **DIGI EMPLOI :**

Objectif : mettre à jour et rendre visible 80 profils sur le site FRANCE TRAVAIL

## **HTD : Human Tech Days (REGION CENTRE)**

Objectif : sensibiliser le public jeune sur les dangers du numérique



# **L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL**

## ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

Volet Accompagnement individuel est le service qui propose un suivi personnalisé et renforcé dont les objectifs sont la définition, la structuration et la consolidation du projet professionnel.

Ces actions sont menées en lien avec un réseau de partenaires associatifs, d'entreprises et d'institutions.

L'accompagnement a pour vocation à favoriser le retour vers une formation qualifiante, un emploi durable ou la reprise d'étude.

Le bénéficiaire peut aussi bénéficier d'un accompagnement dans le cadre de sa recherche de stage / alternance.

**ACCOMPAGNEMENT**



## LE DÉROULE DE L'ACCOMPAGNEMENT

Établir un diagnostic  
d'accompagnement Identifier les freins  
(administratifs, logement, juridique,  
mobilité, familiaux, santé, financier,  
savoir être numérique )  
Suivi individuel

**ACCOMPAGNEMENT**



## PARRAINAGE

Qu'est ce que c'est ?

L'action parrainage a pour objectif pour un bénévole professionnel en activité ou retraité de partager son expérience et/ou ses réseaux pour accompagner une personne dans son parcours d'accès à l'emploi.

A qui s'adresse cette action ?

Elle est principalement à destination des personnes issues des quartiers prioritaires de la ville, souvent exposées à des discriminations et/ou à des difficultés d'insertion professionnelle.

Cette action permettra de faciliter l'accès et/ou le maintien dans l'emploi de ce public en les faisant accompagner par des personnes bénévoles assurant un rôle de parrains/marraines.

Nous organisons chaque année 2 ou 3 évènements afin de consolider le projet (Ça match, prix Goncourt, Gala des réussites.

ACCOMPAGNEMENT

## ÉLÈVE-TOI

Qu'est ce que c'est ?

Il s'agit d'un accompagnement proposé dans le cadre d'une recherche de stage ou d'une alternance.

A qui s'adresse cette action ?

« ELEVE TOI ! » s'adresse à tous les jeunes sous conditions d'être scolarisés ou en recherche d'un employeur.

Comment ?

Via le biais d'ateliers, ELEVE TOI ! te forme à la création des outils nécessaires à ta recherche de stage ou d'alternance tels que le CV, la lettre de motivation et te prépare aux entretiens à l'aide de mise en situation

ACCOMPAGNEMENT

## STATISTIQUES ACCOMPAGNEMENT

ACCOMPAGNEMENT

### Bilan Quantitatif

Public atteint : (Préciser s'il s'agit d'une estimation et comment le calcul est fait)	Orléans				Fleury les Aubrais			SJD la Ruelle		SJD Braye	Hors quartiers prioritaires*	TOTAL
	La Source	L'Argonne	Blossières	Dauphine	Lignerolles	Andrillons-Ormes du Mail	Clos de la Grande Salle	3 Fontaines	Chaises	Pont Bordeaux		
Total de bénéficiaires prévus	100	120	23	30	3	3	3	3	3	3	30	321
Total de bénéficiaires réalisés	12	95	5	6	8	1	2	0	5	0	71	205
Dont femmes	5	39	1	4	6	0	1	0	2	0	35	93
Dont jeunes (âge < 25 ans)	9	50	1	5	6	1	1	0	4	0	27	104
Dont les personnes en situation de handicap	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	3

**205 bénéficiaires**  
**45% de femmes**  
**50% de - de 25 ans**  
**65% de QPV**  
**80 Parrainages**

# ÉVALUATION - ACCOMPAGNEMENT

## POINTS FORTS

- Bon maillage partenarial
- Amélioration de l'autonomie des habitants
- Confiance et satisfaction des bénéficiaires et des partenaires
- Favorise l'accès aux droits
- Atteinte des objectifs

## AXES D'AMÉLIORATION

- Recensement des bénéficiaires (absence de traçabilité après orientation)

## DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

- Manque d'autonomie des habitants qui ont des freins linguistiques et numérique
- Turn-Over





# LA FORMATION

## VOLET ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF

Le Volet Accompagnement Collectif a pour vocation la construction des projets professionnels, la valorisation des compétences et favoriser l'engagement citoyen, développer la curiosité et l'autonomie; le tout via des dispositifs dédiés tout public, dont les moins de 30 ans tel que le service civique .

Le but étant de devenir pleinement acteur de sa vie.  
Des prestations de formation sur mesure qui s'articulent entre temps collectif et individuel sont également dispensées pour apprendre ou renforcer des savoirs être et compétences transversales.

Une action de parrainage vient en complément, afin de renforcer le suivi.

L'ensemble de ces accompagnements a vocation à favoriser le retour vers une formation qualifiante, un emploi durable ou l'accès aux droits.



**FORMATION**

APA

APA est une formation visant à permettre le retour à l'emploi durable des demandeurs d'emploi par la levée des freins via un accompagnement à la définition du projet professionnel, aux démarches administratives, à la recherche d'une formation ou d'une entreprise ainsi que par l'aide à l'intégration et le suivi en poste

FORMATION

## APA

A qui s'adresse cette formation ?

Majoritairement aux jeunes de moins de 25 ans Issus de la Métropole orléanaise (limitée à 20 personnes).

Combien coute t'elle ? Comment en bénéficier ? Qui contacter ?

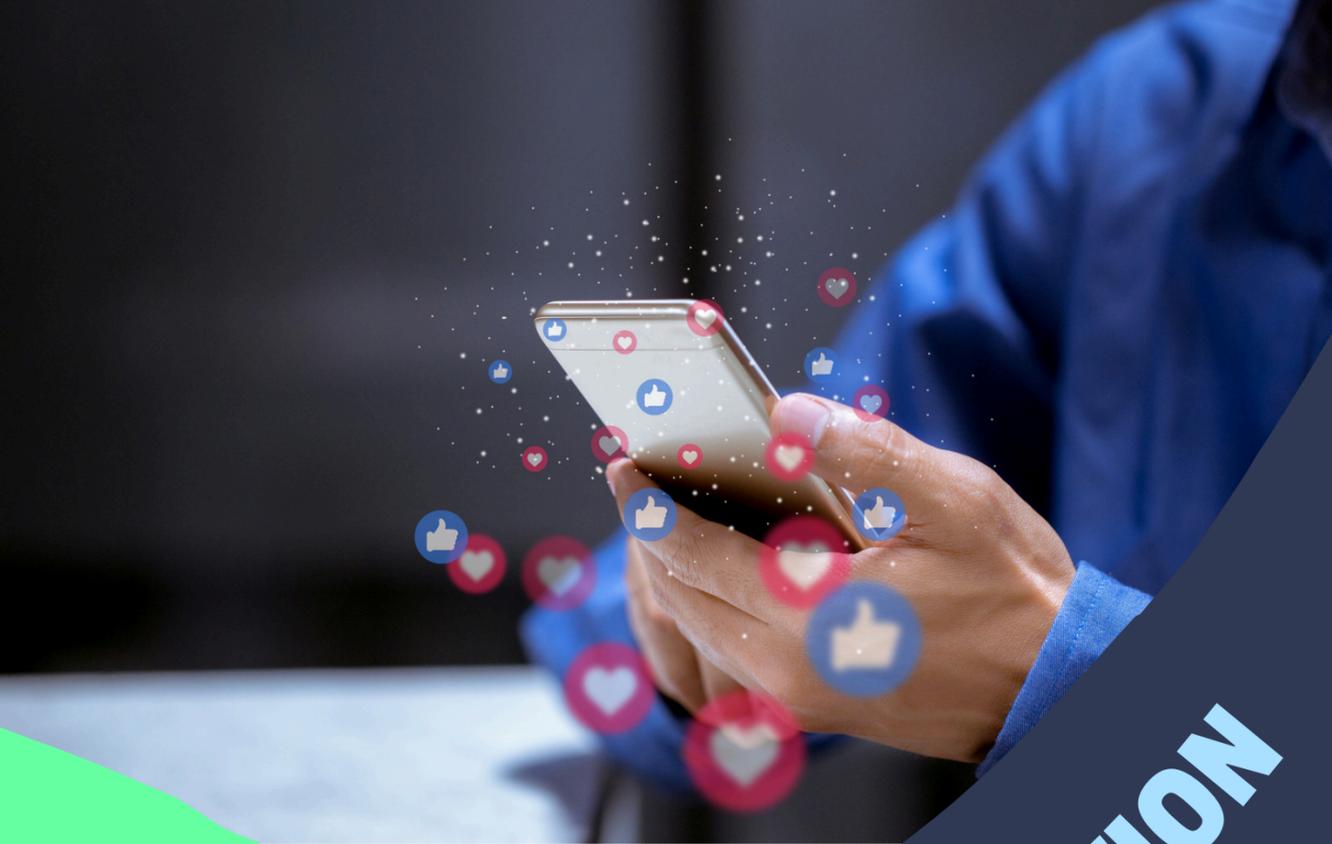
Cette formation est totalement prise en charge Pour en bénéficier, il vous suffit simplement de venir vous inscrire en vous munissant d'une pièce d'identité, de votre carte vitale et de contacter directement l'association pour connaitre les dates et le nombre de places disponibles.

Qu'est ce que J'y appends ?

A acquérir des savoirs être, à développer l'affirmation de soi, a gérer les tensions et le stress en milieu professionnel, à améliorer ma communication et a maitriser les généralités de la recherche d'emploi, CV, Lettre de motivation, recherche d'offres, postuler, passer un entretien d'embauche



FORMATION



**FORMATION**

## STATISTIQUES APA



**50%**



**65% QPV**



**85% Sorties Dynamiques**  
(emplois durables, emploi de transition, sorties positives..)



**120h d'accompagnements collectifs**  
(en moyenne)



**420h d'accompagnement individuels**  
(en moyenne)



## PREPA EMPLOI

# FORMATION

Il s'agit d'une formation à destination des femmes âgées de - de 25 ans issues des quartiers prioritaires.

Ce programme les amène à sortir de leur contexte de vie afin qu'elles deviennent actrices de leur parcours.

Comment ça se passe ? Par l'amélioration de la connaissance des dispositifs existants permettant de lever les freins liés à l'insertion professionnelle.

Par le développement de la confiance et de l'estime de soi des femmes en situation de monoparentalité.

Via l'acquisition des savoirs de base pour l'employabilité, l'accès au sport et l'ouverture d'esprit sur des activités extraprofessionnelles Combien ça coûte ? Quelle est la durée de cette action ?

Cette formation est totalement prise en charge, on ne vous demandera qu'une simple inscription à l'aide de votre pièce d'identité et de votre carte vitale.

Cette formation dure 5 jours.

## STATISTIQUES PRÉPA EMPLOI

### EN QUELQUES CHIFFRES :



**75% QPV**



**75% Sorties Dynamiques**  
(emplois durables, emploi de transition, sorties positives..)



**21h d'accompagnements collectifs**  
(en moyenne)



**15h d'accompagnement individuels**  
(en moyenne)

**FORMATION**

## FORMATION DES SALARIES ET VOLONTAIRES

# FORMATION

Il s'agit de formations destinées au personnel interne de la structure.

### **FORMATION DU PERSONNEL :**

12 personnes :

22 Modules :

7 Modules de savoir être

6 Modules d'intégration

5 Modules TRE

4 Modules spécifiques

### **FORMATION DES VOLONTAIRES :**

20 personnes

12 Modules :

5 Modules de savoir être

4 Modules de connaissance de la structure

1 Modules formations numériques

2 Modules formation civique et citoyenne avec la ligue de l'enseignement

## ÉVALUATION - FORMATION

### POINTS FORTS

- Bon maillage partenarial
- Bon résultat des formations
- Une note moyenne de 8,5/10 par les bénéficiaires

### AXES D'AMÉLIORATION

- Prévoir plus de formation
- Manque de matériel

### DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

- Repérage du public QPV (ANRU)
- Lourdeur administrative



FORMATION



# LE PÔLE PROJETS JEUNES

## LES PROJETS JEUNES

### Le pôle "PROJETS JEUNES"

La vocation à proposer des dispositifs et actions en faveur des publics âgés de moins de 25 ans ou 30 ans pour les publics en situation de handicap.

De part sa mission, il invite à la construction des projets professionnels, à la valorisation des compétences, à favoriser l'engagement citoyen, les démarches participatives individuelles et/ou collectives, à développer la curiosité et l'autonomie pour devenir pleinement acteur de sa vie.

Ces actions sont menées en lien avec un réseau de partenaires associatifs, d'entreprises et d'institutions.



PROJETS JEUNES

## SÉSAME

### **SÉSAME, qu'est-ce que c'est ?**

Il s'agit d'un dispositif qui a pour objectif d'accompagner les jeunes vers une qualification professionnelle visant un emploi dans le sport ou l'animation.

### **A qui s'adresse ce dispositif ?**

Aux publics âgés de 16 à 25 ans (jusqu'à 30 ans pour les personnes en situation de handicap). Il est nécessaire d'être résident d'un quartier prioritaire politique de la ville, d'une zone de revitalisation rurale, d'une PETR ou EPCI engagés dans un contrat de ruralité. D'autres critères sont à prendre en compte, la situation familiale, les ressources...  
Contactez-nous pour connaître les modalités.

### **Combien de temps ça dure ?**

Tout dépend du parcours qui sera défini avec vous !  
Un accompagnement personnalisé et/ou une aide peuvent être mis en place.

## SERVICE CIVIQUE

**Le Service Civique est un dispositif dédié aux jeunes de 16 à 25 ans et jusqu'à 30 ans pour les personnes en situation de handicap.**

**Ces jeunes ont le statut de volontaire via un contrat d'engagement.**

**Aucun pré-requis n'est obligatoire pour bénéficier de ce dispositif.**

**Cependant, des qualités telles que l'engagement, la volonté de découverte et d'avoir l'envie, construire un Projet d'Avenir en tout n'étant accompagné et en bénéficiant d'un Tutorat.**

PROJETS JEUNES

## PASS' EMPLOI SANS FRONTIERES

**Au sein de Pass'Emploi Service nous comptons 10 volontaires sur le Projet Pass Sans Frontières qui a pour projet (en fin de contrat) d'effectuer un voyage à l'étranger en travaillant sur 3 Volets : Economique, Culturel et Solidaire.**

**Pour cela tout au long de leur contrat des manifestations, des actions citoyennes et solidaires seront mis en oeuvre par eux même afin de récolter des fonds. l'objectif sera d'auto-financer une partie de leur voyage.**

**Enfin, il y a 10 autres volontaires en intermédiation qui sont mis à disposition au sein de structures partenaires ne possédant pas l'agrément service civique.**

PROJETS JEUNES

## REPERAGE JEUNES - ODAS

PROJETS JEUNES

Un parcours en plusieurs étapes :

Le repérage et mobilisation des jeunes en rupture

L'accompagnement :

Remobilisation du jeune (Confiance en soi, connaissance de soi, cohésion etc ...)

Remobilisation vers le projet professionnel (Compétences transversales / formation / reconnaissance des compétences etc ...)

Construction du projet professionnel (Compétences professionnelles spécifiques / International)

Le suivi post CEJ : mise en œuvre du projet

# PROJETS JEUNES

## POINTS FORTS

- Capacité à fédérer les publics
- Développement et consolidation des partenariats
- Amélioration de la connaissance des Services Publics
- Confiance et soutien des financeurs
- Développement de l'engagement civique et bénévole des jeunes
- Sorties positives des publics éloignés.

## DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

- Délai de réception des dossiers de subventions parfois courts
- Manque de session de formation ouverte pour les jeunes en recherche de formation animation et sport (beaucoup de jeunes en attente)
- Temps de mobilisation des jeunes avant l'entrée en CEJ

## AXES D'AMÉLIORATION

- Réservation des infrastructures pour les événements/manifestations
- Développer les financements notamment sur l'accompagnement des volontaires en service civique
- Diversifier les canaux de communication

PROJETS JEUNES





# **PARTENAIRES & COMMUNICATION**



# PARTENAIRES

## PRINCIPAUX PARTENAIRES FINANCIERS



Délégation régionale académique à la jeunesse, à l'engagement et aux sports





# PARTENAIRES

## PRINCIPAUX PARTENAIRES CONVENTIONNÉS



Accélérateur régional de compétences





Communication

## RÉSEAUX UTILISÉS



2 À 3 POST PAR SEMAINES SUR LES DIFFERENTS RÉSEAUX



Communication

## STATISTIQUES LINKEDIN

À PARTIR DE



80150 IMPRESSION (POST)

POST LE PLUS PERFORMANT :

PARTENARIAT PIGIER ORLÉANS

3636 IMPRESSION

ÉVÈNEMENT DE CLÔTURE DU 15 DÉCEMBRE

2690 IMPRESSION

NOUVELLE ANNÉE 2024

2317 IMPRESSION

VISITE D'UN ELU

2269 IMPRESSION



Communication

## STATISTIQUES INSTAGRAM



À PARTIR DE

AFFICHE / ILLUSTRATION ENVIRON 15 À 20

PHOTO ENVIRON 30 À 40 LIKE

VIDÉO 40 À 50 LIKE (700 À 1600 VUES)

POST LE PLUS PERFORMANT :

DÉCOUVRE TON SPORT

52 LIKE POUR 1706 VUES

DÉBATHÉ

47 LIKE POUR 389 COMPTES TOUCHÉ

ÉVÈNEMENT DE CLÔTURE

39 LIKE POUR 1530 VUES

# Contact

## COORDONNÉES

contact@passemploiservice.fr

09 54 74 41 40

06

## RÉSEAUX SOCIAUX



## HORAIRES D'OUVERTURE

lundi : Fermé

mardi : 09:00–12:30, 14:00–17:00

mercredi : 09:00–12:30, 14:00–17:00

jeudi : 09:00–13:00 Après midi - Sur RDV

vendredi : 09:00–13:00

samedi : Fermé

dimanche : Fermé



## **APPROPRIATION DES RÉOLUTIONS**

**L'Assemblée générale extraordinaire du 14 JUIN 2024 après lecture du rapport de gestion sur l'activité de l'association sur les comptes de l'exercice clos au 31 décembre 2023, approuve les comptes annuels tels qu'il lui sont présentés dans le rapport financier.**