



11 Grand Rue
34 700 LODEVE
Tél. : 06.77.71.25.58
Courriel : coordination@shantidas.fr

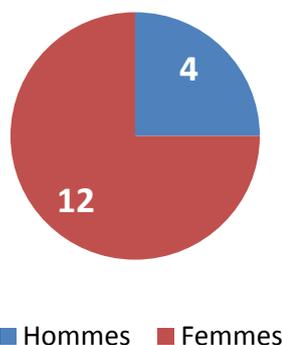
Rapport semestriel 2019
Action Aide à la Mobilité – déménagement local et solidaire
Action Inclusion numérique – atelier informatique
Du 01/01 au 30/06/2019

1. Action Aide à la Mobilité – déménagement local et solidaire.

1.1 Les publics :

Au premier semestre, l'association a réalisé 15 déménagements solidaires.
Ces déménagements concernent une population totale de 20 personnes, dont 16 adultes.

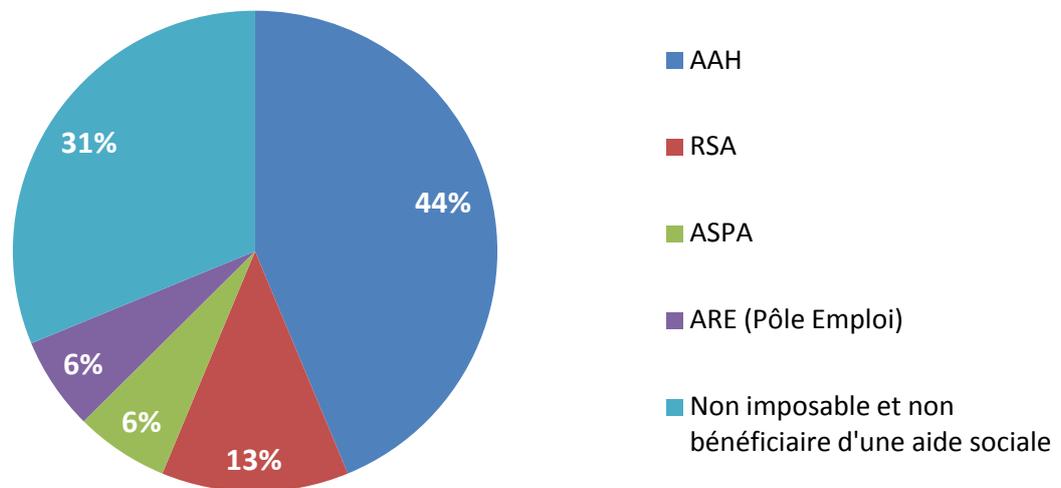
Répartition Hommes / Femmes : les femmes représentent 75 % des publics concernés.



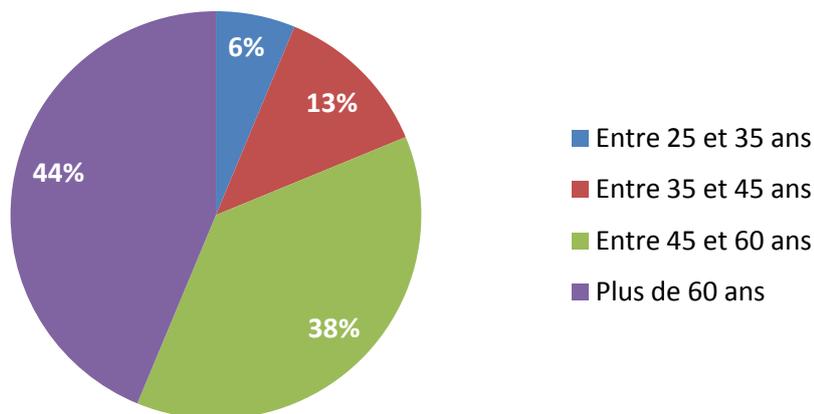
Situation familiale : les personnes seules représentent 81 %.



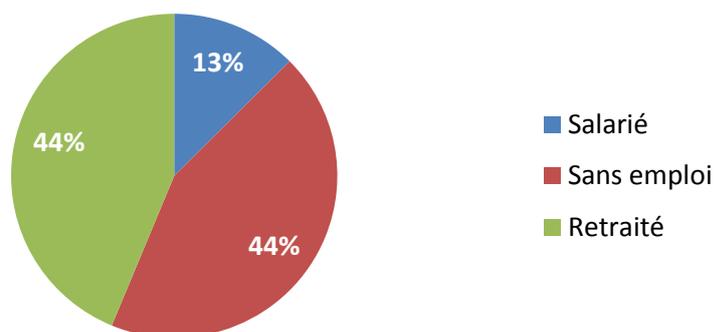
Bénéficiaires d'aide ou de minima sociaux : presque 50 % des demandes sont le fait de personnes en situation de handicap (AAH).



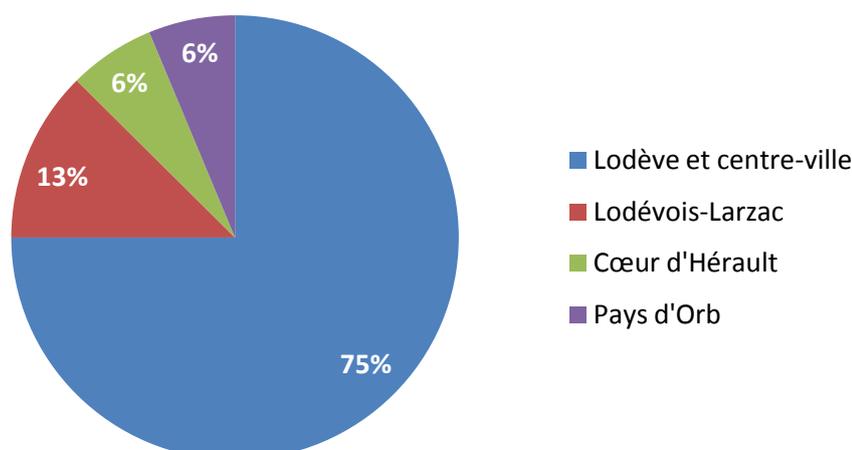
Tranches d'âge : les plus de 45 ans représentent 82 % des publics.



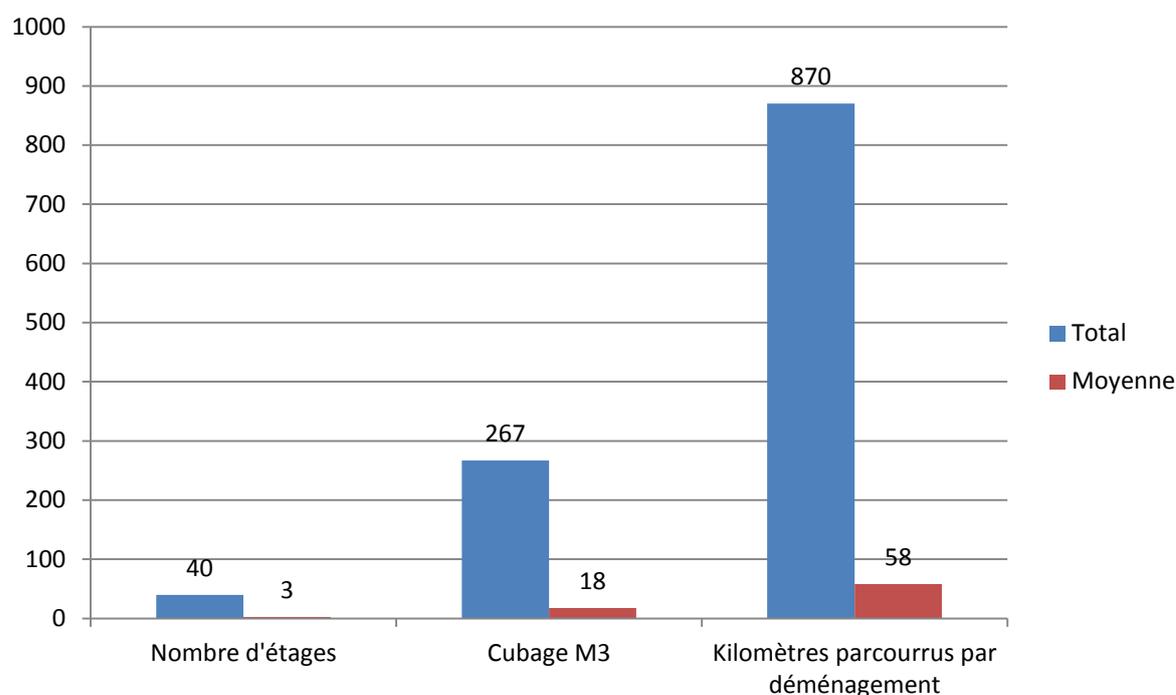
Situation professionnelle : augmentation de la part des retraités ; faible part des personnes ayant un emploi.



Localisation - domicile : 75 % des déménagements concernent Lodève et le centre-ville.



1.2 Quelques moyennes et données techniques :



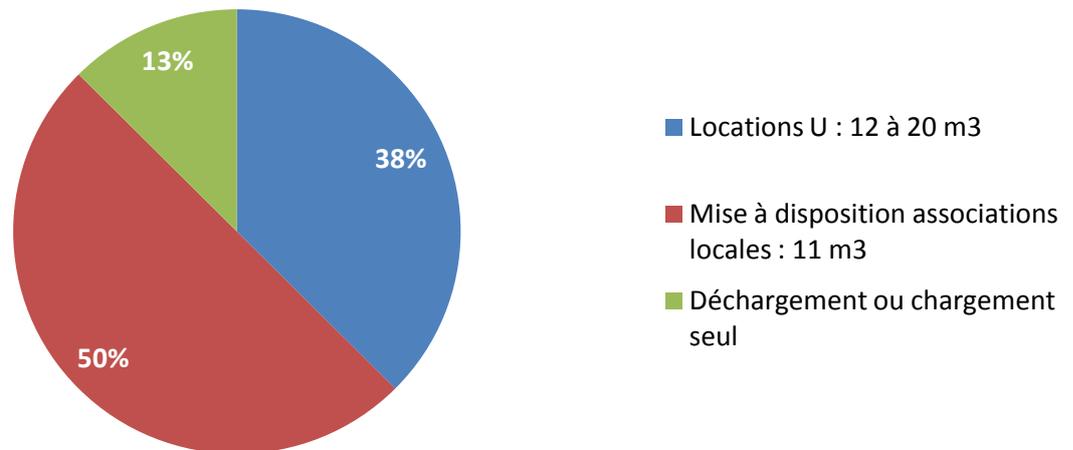
Au total, 267 m³ ont été déménagés, soit en moyenne 18 m³ par déménagement.

Un total de 870 kms a été parcouru, incluant le transport des biens et les déplacements pour les déménagements hors Lodève : en moyenne un déménagement nécessite 58 kms à parcourir.

En moyenne, sur chaque déménagement, on compte au total entre 3 et 4 étages à descendre et à monter avec les biens transportés.

60 % des déménagements nécessitent un démontage et remontage des gros meubles (armoires, buffets hauts, lits doubles, bibliothèques, tables de séjour).

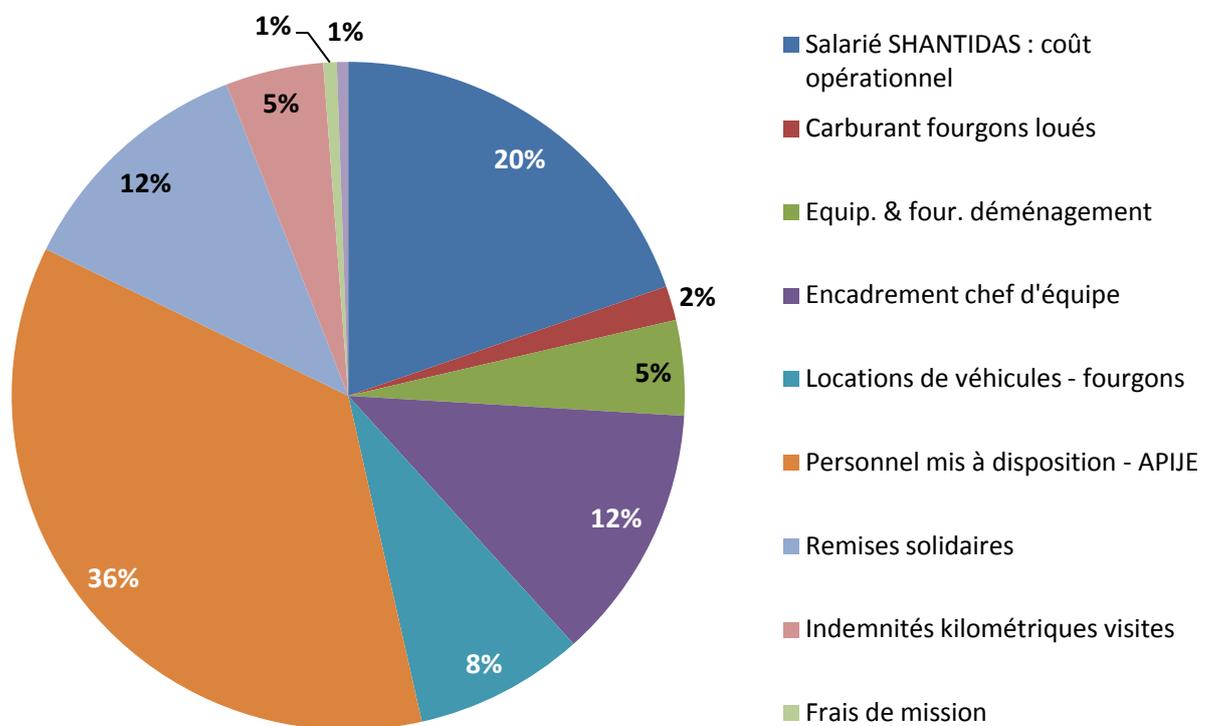
Locations des véhicules :



La moitié des déménagements sont réalisées avec un fourgon 11 m3 mis à disposition par le Secours Populaire ou un artisan local (déménagements dans Lodève) ; plus d'un déménagement sur 3 nécessite la location d'un fourgon d'une capacité entre 11 et 20 m3 au service Location U de Lodève ou Clermont l'Hérault, pour réaliser des déménagements sur des distances plus longues.

1.3 Données financières - coûts et produits directs :

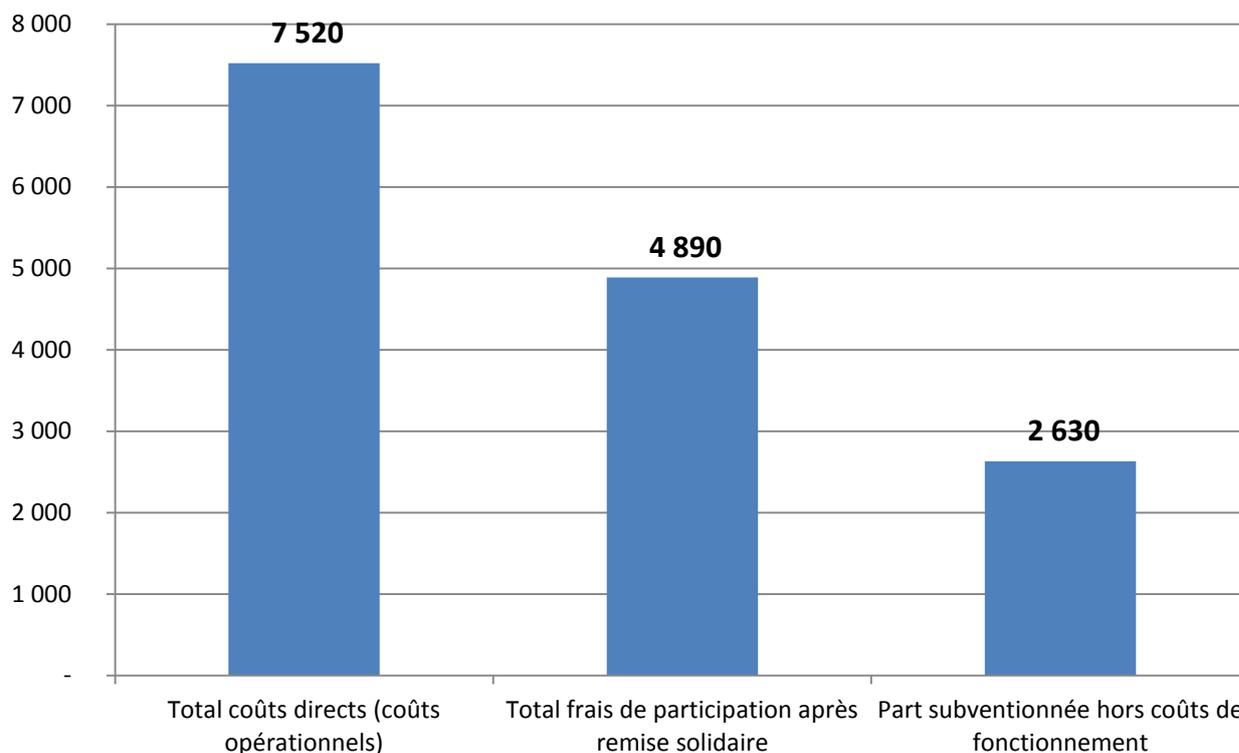
Répartition des charges directes :



Les charges de personnel représentent 68 % des coûts. Les frais de véhicules, transport et déplacement représentent environ 20 %.

Les remises solidaires sont des remises accordées sur le prix total prenant en compte le niveau de revenu et la proximité avec le quartier prioritaire de la ville : elles représentent 12 % des charges.

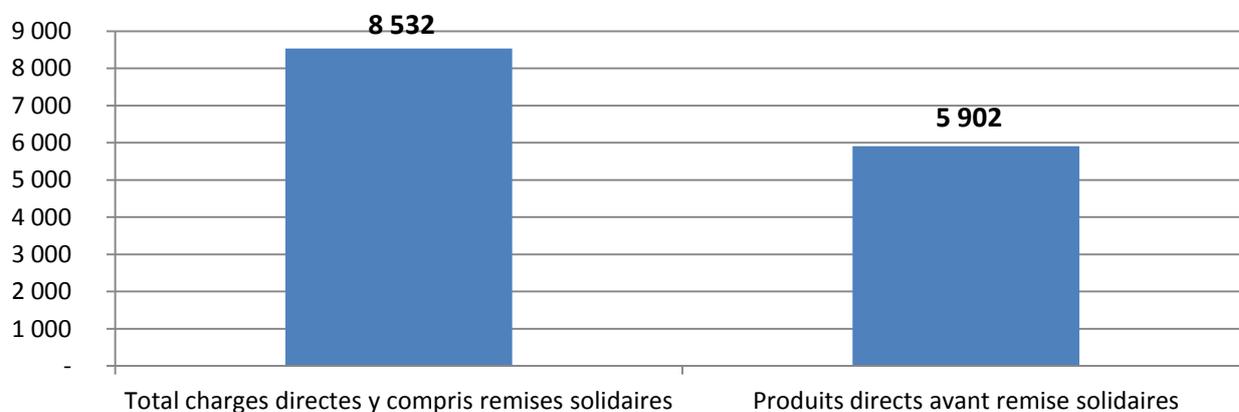
Bilan financier :



La part subventionnée sur le total des coûts opérationnels est de 35 % : cette part n'inclut pas les frais de fonctionnement du service (local, secrétariat, communication).

Les frais de participation payé par l'utilisateur couvrent 65 % des coûts opérationnels et ne couvrent pas les coûts de fonctionnement (indirects).

Bilan économique :



Le montant des produits réalisés au premier semestre est de 5 902 € (avant remise solidaire) ; le total des charges directes pour le service est de 8 532 €.

1.4 Conclusion :

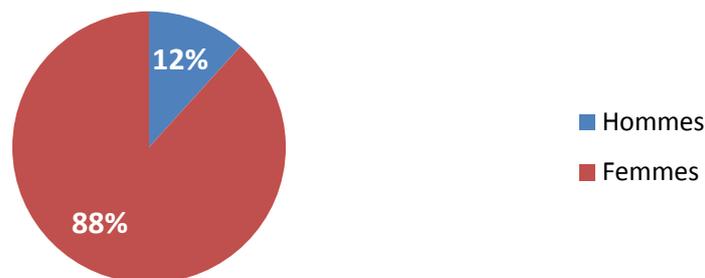
Les publics les plus représentatifs du service de déménagement solidaire sont des femmes célibataires, entre 50 et 60 ans, souffrant d'un handicap (bénéficiaire AAH), et résidant dans Lodève ou les communes environnantes. La cause du déménagement est souvent liée à l'éloignement du centre-ville, à un logement inadapté ou insalubre, à des difficultés d'accès au niveau des escaliers anciens.

Sur le plan économique et financier, nous constatons cette année des difficultés particulières, notamment pour les publics RSA, à pouvoir financer un déménagement solidaire, c'est pourquoi ces publics sont moins représentatifs des usagers du service. Pour les autres publics, la pression sur les tarifs est également importante, et représente le premier critère de la demande. Toutefois, l'objet du service est de proposer une qualité de prestation professionnelle, au même titre qu'un service du secteur marchand, ce qui induit un coût opérationnel élevé pour notre structure. Au premier semestre, les frais de participation payés par les usagers représentent 65 % des coûts directs : par conséquent la différence est financée au moyen des subventions reçues en 2018. Au jour d'aujourd'hui, le développement du service de déménagement solidaire est en grande partie lié au montant des subventions attribuées à cette action.

2. Action Inclusion numérique – atelier informatique.

2.1 Les publics :

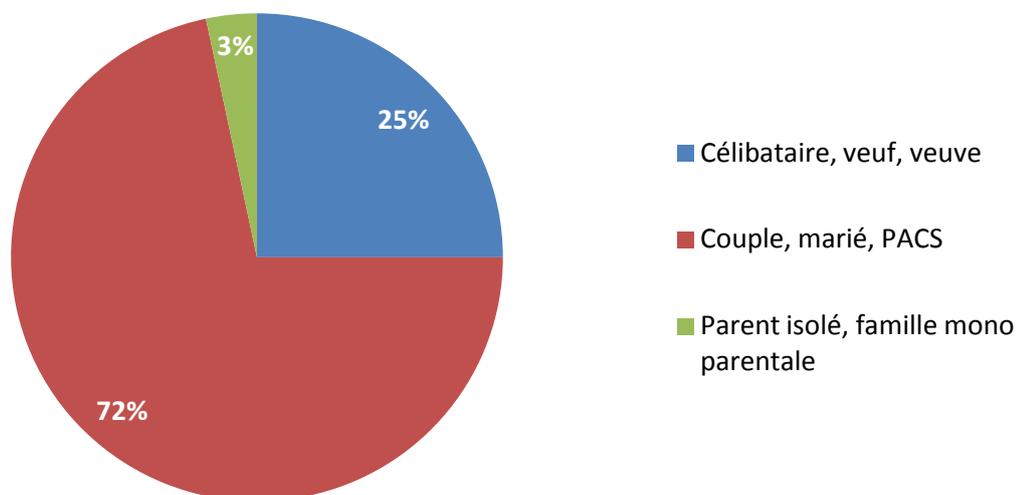
Répartition Hommes / Femmes : les femmes représentent 88 % des publics concernés



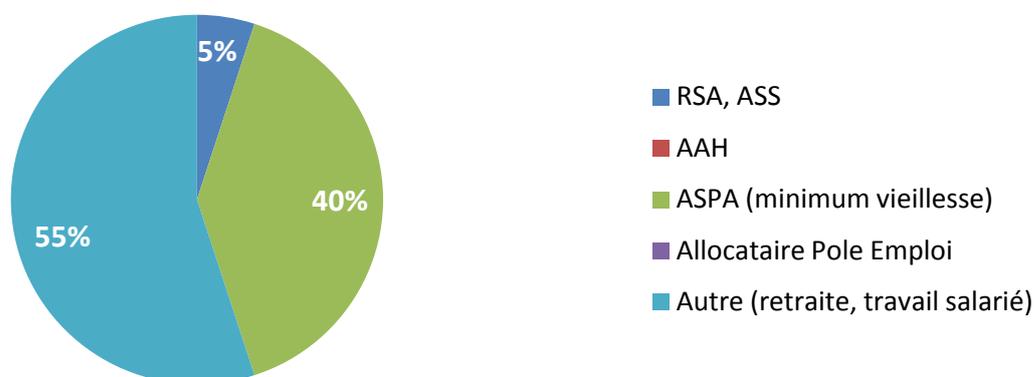
Tranches d'âge : les plus de 60 ans représentent 95 % des publics.



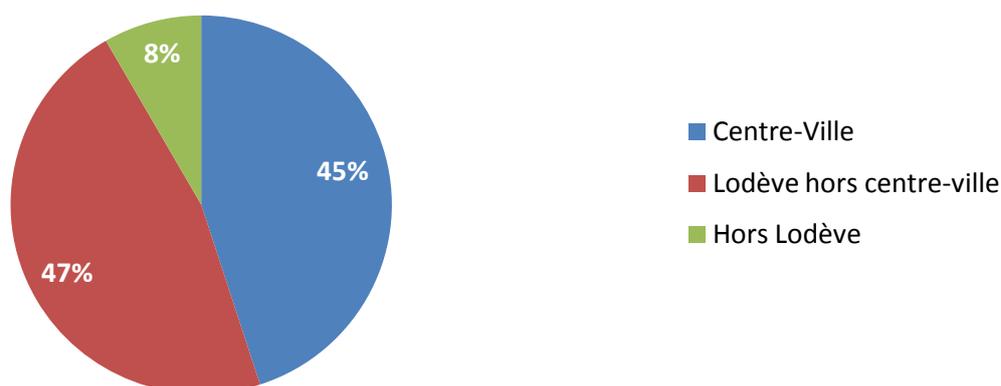
Situation familiale : 72 % des usagers sont des personnes vivant en couple ; les personnes célibataires ne représentent que 25 % des usagers.



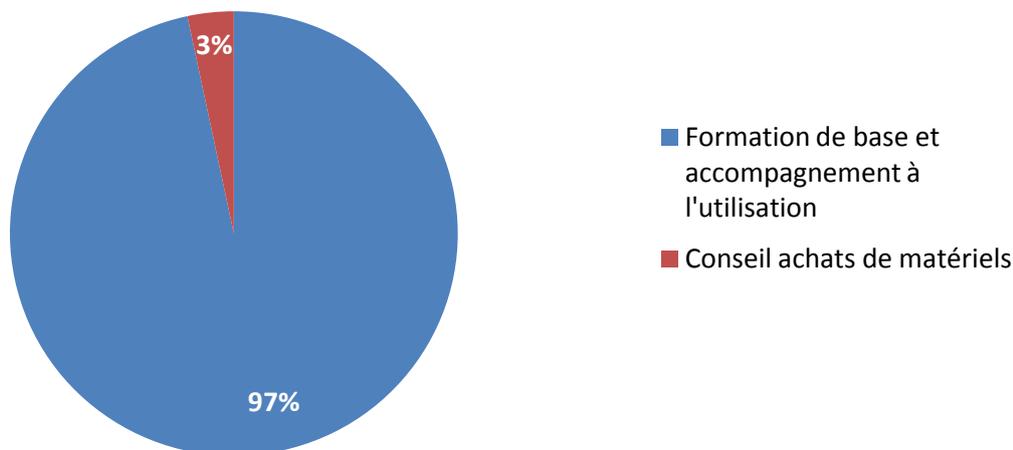
Bénéficiaires d'aide ou de minima sociaux : plus de la moitié des usagers ne sont pas bénéficiaires de minima sociaux ; en lien avec la moyenne d'âge des usagers, les publics bénéficiaires de minima sociaux reçoivent l'ASPA (minimum vieillesse). Pas d'utilisateur bénéficiaires du RSA ou de l'AAH.



Localisation - domicile : près de la moitié des usagers résident en centre-ville ; 92 % résident dans Lodève.



Types de demandes : essentiellement des formations de base et de l'accompagnement à l'utilisation.



En valeur absolue, 60 séances ont été effectuées au cours du semestre, au cours d'un ou deux ateliers d'aide informatique par semaine.

2.2 Les missions :

L'atelier d'aide à l'informatique est un lieu de soutien et d'accompagnement autour de l'outil informatique, et du numérique en général. Il est ouvert aux adhérents à jour de leur cotisation.

Tous les adhérents qui en ressentent le besoin peuvent y participer, dans le but de découvrir et de se familiariser avec les possibilités qu'offre une connaissance de base de l'outil informatique.

Pour cela, notre équipe propose deux types d'accompagnement :

- Un accompagnement "au cas par cas", qui permet de répondre spécifiquement à un besoin ciblé et à une demande précise ; dans cette option, l'objectif visé est également de permettre à l'utilisateur d'acquérir les notions de base qui lui seront nécessaires pour maîtriser l'utilisation courante d'un ordinateur PC ou portable.
- Un accompagnement personnalisé, sous la forme d'une formation plus générale (sur plusieurs séances), permettant à l'utilisateur d'acquérir les bases du numérique et de se familiariser avec des notions plus complexes, pour une prise en main solide et durable. Dans cette formation, nous sensibilisons l'utilisateur aux alternatives Open sources et au système Linux.

Parmi les formations les plus courantes, l'atelier d'aide à l'informatique propose :

- Une introduction à l'utilisation des périphériques de base : clavier, souris, trackpad.
- Une familiarisation et une prise en main des logiciels libres les plus courants : Mozilla Firefox, Thunderbird, LibreOffice, logiciel antivirus, ...
- Un accompagnement sur la prise en main d'une boîte courriel et sa consultation régulière.
- Des lignes directrices précises pour savoir naviguer aisément et sans risque sur internet.

A la demande de l'utilisateur, notre équipe peut se déplacer à domicile pour proposer des petites formations de base. Dans ce cas, la formation n'est pas gratuite, mais donne lieu à des frais de participation.

En complément, nous proposons un diagnostic de pannes lorsque l'ordinateur de l'utilisateur présente des symptômes de dysfonctionnement. A l'issue du diagnostic, notre équipe est en mesure de résoudre les pannes les plus simples et les plus courantes. Le cas échéant, pour des pannes plus complexes, nous orientons l'utilisateur vers des professionnels compétents qui pourront réparer le matériel défectueux ou apporter un conseil technique pour l'achat d'un nouvel ordinateur, neuf ou d'occasion.

2.3 Conclusion :

On constate des similitudes et des différences entre les publics usagers du service de déménagement et ceux de l'atelier aide informatique.

Similitudes :

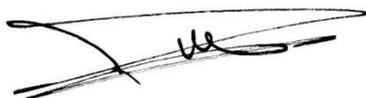
- Les femmes sont très majoritaires.
- Les usagers résident pour la plupart dans le centre-ville, et essentiellement dans Lodève.
- Les usagers sont des personnes ayant au moins 50 ans, et pour la plupart ayant plus de 60 ans pour l'atelier informatique.

Différences :

- Les usagers de l'atelier informatique ne sont pas bénéficiaires de minima sociaux en dehors des bénéficiaires ASPA ; alors que pour les déménagements plus de la moitié des usagers sont bénéficiaires AAH et RSA.
- Sur le plan familial, plus de 80 % des usagers du déménagement vivent seul ; alors que la grande majorité des usagers de l'atelier informatique vivent en couple.

A Lodève, le 03/07/2019

Le Président
Pierre PUJOL



Association Shantidas
Siret : 53080513400034
www.shantidas.fr