
Dispositif Femmes Relais
Opératrices Sociales de Quartier

Annexe au
Bilan Annuel au 31 Décembre 2003

Évaluation de la phase préparatoire

Ö A renseigner par le porteur de projet par le biais d'une note annexe.

2.1 Quelles ont été les difficultés précises éventuellement rencontrées lors de la préparation de l'action (respect du calendrier, déficit des partenaires, définition du budget de l'action...)?

Ce dispositif était auparavant (i.e. avant le 1^{er} janvier 2003) géré par la ville de Saint-Dizier. L'association n'a fait que reprendre la mission pour servir de support et permettre la suite à l'issue des contrats CES et CEC des adultes-relais, contrats parvenus à échéance.

Cette action repose sur un cofinancement Etat au titre des dispositifs adultes-relais et Contrat de Ville de Saint-Dizier.

2.2 Quels ont été les points positifs lors de la préparation de l'action ?

Sans objet.

2.3 En cas de reconduction, quelles améliorations préconisez-vous pour la phase de préparation ?

Sans objet.

Évaluation de la phase opérationnelle (réalisation de l'action)

Ö A renseigner par le porteur de projet par le biais d'une note annexe.

Merci, à ce titre, de se reporter aux objectifs et critères d'évaluation proposés lors du dépôt du projet et rappelés dans la page 2/5.

3.1 Description des actions menées (types d'action, dates, lieux...)

La mise en place de deux postes d'adultes relais — dites « opératrices sociales de quartier » — vise de façon générale d'une part à améliorer et faciliter l'accès des habitants du quartier du Vert-Bois (Saint-Dizier) aux différents services qui s'adressent à tous, d'autre part à rendre des prestations concrètes à

la population en situation de difficultés vis-à-vis des administrations et autres services (difficultés de nature linguistique, illettrisme, méconnaissance des droits ou des procédures, etc.). Le dispositif se veut être un trait d'union entre ces habitants, quelles que soient leurs appartenances communautaires, et les associations, écoles, organismes et services publics.

Les adultes relais sont à la fois des relais informatifs et des relais sociaux, ils sont des médiateurs « facilitant », ils ont un rôle de conseil et d'écrivain public.

Concrètement, l'une des salariées (Khadija LETAIEF) tient une permanence cinq jours par semaine dans un local sis à la Poste du Vert-Bois, boulevard Allende, où le public est accueilli. La seconde (Houria PIC) est intégrée aux équipes éducatives des écoles maternelles Jean Moulin et Albert Camus où son rôle particulier est très bien repéré tant par les parents que par les enseignants. La première a un rôle essentiel d'écrivain public, de conseil et de médiatrice avec les institutions, organismes publics, etc. La seconde a une fonction de médiatrice entre les parents et les écoles : le choix de la maternelle est de ce point de vue essentiel dans le sens où la qualité des relations doit pouvoir s'installer le plus tôt possible dans la vie de l'élève ...

Voir aussi en fin de rapport d'une part les statistiques fournies par Khadija LETAIEF et d'autre part le compte-rendu rédigé par Houria PIC.

Par ailleurs, en 2003, Mmes PIC et LETAIEF ont suivi un cycle de formation : d'abord, une formation intitulée « Questions de Parentalité » (2 jours) et ensuite une série de formations auprès de différents services et administrations (Sous-Préfecture, EDF, CCAS, CAF, circonscription d'action sociale, ...).

3.2 Publics effectivement touchés (tranche d'âge, nombre, profil...)

Voir en fin de rapport d'une part les statistiques fournies par Khadija LETAIEF et d'autre part le compte-rendu rédigé par Houria PIC.

3.3 Dysfonctionnements éventuellement constatés dans le déroulement de l'action Si oui, a-t-il été possible d'y remédier au cours de l'action ? Comment ?

Aucune difficulté quant à l'activité de Houria PIC.

Concernant l'activité de Khadija LETAIEF, des difficultés sont apparus :

- l'utilisation du local dit Espace Multi-Services mis à disposition par convention par La Poste, s'il semble apparemment pratique en raison de sa localisation, pose des problèmes de gestion et d'économie d'échelle
- mais les plus grosses difficultés tiennent à la salariée qui s'est montrée rétive au respect des diverses consignes données par son nouvel employeur au point de ne fournir que courant août 2004 les données statistiques présentées à la fin de ce rapport, données pourtant réclamées depuis fort longtemps. Ces données ne peuvent pas être exploitées faute de pouvoir interroger la salariée en arrêt de travail (au 30 septembre 2004, 31 semaines d'absence sur 40 ...) : elles sont livrées telles quelles, malgré toutes les questions qu'elles engendrent.

Des améliorations sont possibles à deux conditions :

- l'aménagement d'un nouveau local au sein du bâtiment Vosges (économies d'échelle)
- le remplacement définitif de K. LETAIEF.

3.5 Résultats de l'action par rapport aux objectifs fixés

(utilisez notamment les indicateurs d'évaluation proposés dans votre dossier de demande de subvention et d'autres qui vous seraient apparus pertinents)

Non mesuré, Cf. ci-dessus.

3.6 Impact sur le quartier

Non mesuré.

3.7 Comment cette action a-elle participé à l'intégration (sociale, culturelle, spatiale...) des habitants du quartier ?

Non mesuré, Cf. ci-dessus.

3.8 Suite envisagée

(continuer cette action ? apporter des modifications ? articuler cette action avec une autre action existante ? mettre en place une nouvelle action dans la continuité de celle-ci ? ...)

La poursuite est envisagée, Cf. point 3.3.

3.9 Observations diverses

Sans objet.

▼

Activité Khadija LETAIEF

Statistiques diverses

| Femmes reçues | Hommes reçus |
|---|---|
| E D F | |
| Contact téléphonique pour échéancier et suivi d'un courrier Françaises : 20 Algériennes : 25 | Aucun courrier pour les hommes |
| Générale des eaux | |
| Contact téléphonique pour échéancier et suivi d'un courrier Algériennes : 12 Françaises : 7 | Contact téléphonique pour échéancier et suivi d'un courrier Algériens : 6 |
| Huissier | |
| Contact téléphonique avec suivi d'un courrier Algériennes : 20 Marocaines : 7 Tunisiennes : 3 Françaises : 15 | Contact téléphonique et suivi d'un courrier Algériens : 8 Français : 12 |
| Contact C C A S | |
| Contact téléphonique ° (RMI, paiement, Facture) Algériennes : 40 Françaises : 30 | Contact téléphonique (RMI, paiement, Facture) Algériens : 30 Français : 14 |
| Courriers au Ministère de l'Intérieur | |
| Demande de recours (Refus, carte de séjour, visas etc) Algériennes : 25 Tunisiennes : 20 Marocaines : 15 | Demande de recours (Refus, carte de séjour, visas etc) Algériens : 60 Tunisiens : 0 Marocains : 10 |
| Courriers Préfet | |
| Demande de recours « divers » Algériennes : 30 Tunisiennes : 5 Marocaines : 15 | Demande de recours « divers » Algériens : 70 Marocains : 20 |
| Courriers au Président de la République | |
| Demande de recours Algériennes : 4 | Demande de recours Algériens : 10 |

| Service Etrangers à Nantes | |
|--|---|
| Courriers divers | Courriers divers |
| Algériennes : 70 Tunisiennes : 20 Marocaines : 50 | Algériens : 40 Marocains : 30 Tunisiens : 0 |
| Contact DSD | |
| Appels téléphoniques pour rendez vous avec assistante sociale | Appels téléphoniques pour rendez vous avec assistante sociale |
| Françaises : 45 Algériennes : 27 | Algériens : 12 |
| Dossiers bourses | |
| Algériennes : 30 Marocaines : 10 Tunisiennes : 7 Françaises : 20 | Marocains : 6 Algériens : 15 |
| Service Poste | |
| Remplir mandat | Remplir mandat |
| Algériennes : 100 Marocaines : 20 Tunisiennes : 8 Sénégalaises : 25 | Algériens : 30 Marocains : 10 Sénégalais : 5 |
| Remplir recommandés | Remplir recommandés |
| Algériennes : 200 Françaises : 50 Marocaines : 30 Sénégalaises : 25 | Algériens : 147 Sénégalais : 18 Marocains : 54 |
| Faire traduction pour des retraits d'argent | |
| Recherche minitel | |
| Inscription FAC | Aucun homme |
| Algériennes : 15 Tunisiennes : 4 Françaises : 10 | |
| Redevance télé | |
| Courrier pour remise gracieuse, échéancier et contact téléphonique | Courrier pour remise gracieuse, échéancier et contact téléphonique |
| Algériennes : 60 Tunisiennes : 30 Marocaines : 20 Françaises : 20 | Algériens : 30 |
| Trésor Public | |
| Contact téléphonique et suivi d'un courrier | Contact téléphonique et suivi d'un courrier |
| Algériennes : 60 Tunisiennes : 50 Marocaines : 30 Françaises : 50 | Algériens : 50 Tunisiens : 12 Marocains : 20 Français : 15 |

| Divers courriers (prison et familles à l'étranger) | |
|--|--|
| Courriers à l'étranger Algériennes : 70 Marocaines : 20 Courriers Prison Algériennes : 40 Françaises : 15 | Courriers à l'étranger Algériens : 20 |
| Renseignements au Consulat | |
| Marocaines : 20 Algériennes : 20 | Marocains : 5 Algériens : 50 Tunisiens : 10 |
| Paris, Metz, Dijon | |
| Distribution 150 dossiers jeunes | |
| Ecoute des personnes en difficultés | |
| Algériennes : 300 Tunisiennes : 120 Françaises : 200 Marocaines : 70 Italiennes : 5 Turques : 20 | Algériens : 80 Français : 30 Turcs : 3 |
| Lettres de motivation | |
| Marocaines : 40 Algériennes : 70 Tunisiennes : 20 Françaises : 55 | Algériens : 125 Français : 30 Marocains : 30 |

Statistiques Sous-Préfecture

| Demande d'asile territorial | |
|--|---|
| Reçu : aucune femme | Reçus : 200 hommes |
| | Algériens : « Vitry, Bar le duc, Sermaize, Saint Dizier » |
| Renouvellement carte de résidence | |
| Reçues : 50 femmes | Reçus : 70 hommes |
| Algériennes : 35 Marocaines : 15 | Algériens : 35 Marocains : 33 Sénégalais : 2 |
| Demande de nationalité française | |
| Reçues : 30 femmes | Reçus : 24 hommes |
| Algériennes : 28 Marocaines : 2 | Sénégalais : 3 Tunisiens : 5 Marocains : 9 Algériens : 7 |
| Changement carte grise | |
| | Algériens : 7 |
| 1 courrier divers - 2 contacts téléphoniques | |
| Reçues : 30 femmes Reçues : 70 femmes | Reçus : 20 hommes Reçus : 130 hommes |

SOS FEMMES ACCUEIL - Bât. Vosges n°1 – 2, rue Saint-John Perse – 52100 SAINT-DIZIER

Tél. : 03.25.06.50.70 – Fax : 03.25.06.86.35 – E-mail : sosfemmes@laposte.net

Organisme d'Intérêt Général habilité à recevoir des dons ouvrant droit à réduction d'impôt sur le revenu

SIRET 32280319800025 – APE 853E – CREDIT MUTUEL MEUSE SUD SAINT-DIZIER 10278-02001-00017334440-52

Statistiques Anciens Combattants

| Demande de carte | |
|---|---|
| Reçues : 40 femmes | Reçus : 20 hommes |
| Algériennes : 30 « carte veuve AC » Marocaines : 10 « carte veuve AC » Tunisiennes : 0 Turques : 0 Sénégalaises : 0 Françaises : 0 | Algériens : 20 Marocains : 0 Tunisiens : 0 Turcs : 0 Sénégalais : 0 Français : 0 |
| Courriers divers « demande d'aide » | |
| Reçues : 75 femmes | Reçus : 103 hommes |
| Courriers faits avec l'aide de Monsieur Pliez Responsable des Anciens Combattants | Beaucoup de courriers pour les familles à l'étranger |
| Appels téléphoniques | |
| 20 Appels pour les femmes vers divers services et villes Paris, Chaumont, Pau, Saint-Dizier | 15 Appels pour les hommes vers divers services et villes Paris, Chaumont, Pau, Saint-Dizier |

Statistiques C A F

| | |
|---|---|
| Reçues : 160 femmes | Reçus : 60 hommes |
| Algériennes : 100 Marocaines : 10 Tunisiennes : 10 Turques : 5 Sénégalaises : 5 Françaises : 30 | Algériens : 43 Marocains : 5 Tunisiens : 4 Turcs : 2 Sénégalais : 2 Français : 4 |
| 210 courriers | 100 courriers |
| <ul style="list-style-type: none"> • recours gracieux • demande APL • non paiement prestations • aides financières • demande RMI + remplir dossier | <ul style="list-style-type: none"> • recours gracieux • demande APL • non paiement prestations • aides financières • demande RMI + remplir dossier |
| 100 appels différents services | 30 appels différents services |

Statistiques COTOREP

| Demande tierce personne | |
|--|---|
| Reçues : 29 femmes | Reçus : 15 hommes |
| Algériennes : 15 Tunisiennes : 0 Marocaines : 6 Turques : 0 Sénégalaises : 1 Françaises : 4 | Algériens : 10 Tunisiens : 0 Marocains : 3 Turcs : 0 Sénégalais : 0 Français : 2 |
| Remplir chèque emploi service | |
| Algériennes : 2 Françaises : 1 | Aucun homme |

SOS FEMMES ACCUEIL - Bât. Vosges n°1 – 2, rue Saint-John Perse – 52100 SAINT-DIZIER

Tél. : 03.25.06.50.70 – Fax : 03.25.06.86.35 – E-mail : sosfemmes@laposte.net

Organisme d'Intérêt Général habilité à recevoir des dons ouvrant droit à réduction d'impôt sur le revenu

SIRET 32280319800025 – APE 853E – CREDIT MUTUEL MEUSE SUD SAINT-DIZIER 10278-02001-00017334440-52

| | |
|--|-------------------------------------|
| Dossier de demande carte invalidité | |
| Algériennes : 7 | Algériens : 12 Turcs : 2 |
| Courriers divers | |
| 40 courriers divers pour les femmes | 27 courriers divers pour les hommes |
| Appels téléphoniques | |
| 30 appels divers pour les femmes | 70 appels divers pour les hommes |

Statistiques CRAM

| | |
|---|----------------------------------|
| Demande d'aide | |
| Reçues : 64 femmes | Reçus : 35 hommes |
| Algériennes : 52 | Algériens : 32 |
| Marocaines : 6 | Tunisiens : 3 |
| Tunisiennes : 1 | Marocains : 0 |
| Françaises : 5 | Turcs : 0 |
| | Sénégalais : 0 |
| | Français : 0 |
| | Kossovars : 3 |
| | Portugais : 5 |
| Courriers divers « Régularisation dossier, attestations de droits etc. » | |
| 60 courriers pour les femmes | 105 courriers pour les hommes |
| Contacts téléphoniques | |
| 32 appels divers pour les femmes | 47 appels divers pour les hommes |
| Lire les courriers CRAM | |
| 45 courriers pour les femmes | 70 courriers pour les hommes |
| Contacts téléphoniques Nancy, Saint-Dizier | |

Statistiques groupe Malakoff CNRO

| | |
|-------------------------------|------------------------------|
| Demandes d'aides | |
| Reçues : 80 femmes | Reçus : 20 hommes |
| Algériennes : 60 | Algériens : 18 |
| Marocaines : 15 | Sénégalais : 2 |
| Tunisiennes : 5 | Kossovars : 3 |
| | Portugais : 5 |
| Courriers divers | |
| 100 courriers pour les femmes | 40 courriers pour les hommes |
| Appels téléphoniques | |
| 50 appels pour les femmes | 15 appels pour les hommes |
| Lire les courriers | |
| 57 courriers pour les femmes | 24 courriers pour les hommes |
| Contact Paris, Metz, Nancy | |

Statistiques Impôts

| Déclarations impôts | |
|--|---|
| Reçues : 45 femmes | Reçus : 70 hommes |
| Algériennes : 30 Tunisiennes : 4 Marocaines : 4 Turques : 3 Sénégalaises : 2 Françaises : 2 | Algériens : 50 Tunisiens : 4 Marocains : 4 Turcs : 4 Sénégalais : 4 Français : 4 |
| Contrôle fiscal | |
| Reçus : 4 hommes - 2 turcs - 2 Algériens | |
| Contacts téléphoniques | |
| 4 appels différents services | 15 appels différents services |

Statistiques Justice

| Courriers au Tribunal d'Instance et Tribunal Grande Instance | |
|---|--|
| Reçues : 140 femmes | Reçus : 60 hommes |
| Algériennes : 70 Marocaines : 15 Tunisiennes : 15 Turques : 0 Sénégalaises : 0 Françaises : 40 | Algériens : 35 Marocains : 25 Tunisiens : 0 Turcs : 0 Sénégalais : 0 Français : 0 |
| Dossiers aide juridictionnelle | |
| Reçues : 60 femmes | Reçus : 40 hommes |
| Françaises : 0 Tunisiennes : 15 Marocaines : 15 Algériennes : 20 | Algériens : 25 Français : 5 |
| Contacts téléphoniques + contacts avec avocats | |
| Reçues : 30 femmes | Reçus : 0 hommes |

Statistiques Sécurité Sociale

| Feuilles de soins | |
|--|--|
| Reçues : 30 femmes | Reçus : 65 hommes |
| Algériennes | Algériens : 40 |
| Tunisiennes | Tunisiens : 0 |
| Marocaines | Marocains : 5 |
| Turques | Turcs : 10 |
| Sénégalaises | Sénégalais : 4 |
| Françaises | Français : 6 |
| Demandes et renouvellements dossiers CMU | |
| Reçues : 40 femmes | Reçus : 35 hommes |
| Algériennes : 22 | Algériens : 27 |
| Tunisiennes : 7 | Tunisiens : 0 |
| Marocaines : 4 | Marocains : 3 |
| Turques : 0 | Turcs : 2 |
| Sénégalaises : 2 | Sénégalais : 3 |
| Françaises : 5 | Français : 0 |
| Courriers et dossiers divers | |
| 24 courriers et dossiers pour les femmes | 15 courriers et dossiers pour les hommes |
| Capital décès | |
| 2 femmes Algériennes | |
| MSA | |
| 1 femme | 2 hommes |
| 1 Algérienne « AT » | 1 Turc « RMI » 1 Algérien « AT » |

Statistiques OPHLM

| Déclarations OPHLM | |
|-----------------------------------|------------------------------|
| Reçues : 60 femmes | Reçus : 20 hommes |
| Algériennes : 20 | Algériens : 17 |
| Marocaines : 10 | Marocains : 3 |
| Tunisiennes : 5 | Tunisiens : 0 |
| Turques : 4 | Turcs : 0 |
| Sénégalaises : 6 | Sénégalais : 0 |
| Françaises : 15 | Français : 0 |
| Demandes logement | |
| Reçues : 40 femmes | Reçus : 10 hommes |
| Algériennes : 30 | Algériens : 10 |
| Françaises : 10 | |
| Courriers « réclamations » | |
| 170 courriers pour les femmes | 30 courriers pour les hommes |
| Contacts téléphoniques « divers » | |
| 100 appels pour les femmes | 10 appels pour les hommes |