
Dispositif Femmes Relais Opératrices Sociales de Quartier

Annexe au Bilan Annuel au 31 Décembre 2006

Évaluation de la phase préparatoire

☒ 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)

☒ 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 » ou OSQ — 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) tenait une permanence cinq jours par semaine dans un local sis à la Poste du Vert-Bois, boulevard Allende, où le public était accueilli jusqu'en 2004. 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 ...

Par ailleurs, Houria PIC intervient sur « l'Atelier de soutien à la parentalité au travers du soutien scolaire » à raison de 9 heures par semaine (cette participation avait été décidée avant la reprise du programme « Femmes relais » par l'association, elle facilite les liens avec les écoles). Pendant les vacances scolaires, Mme PIC vient renforcer les services apportés par l'autre opératrice sociale de quartier.

Voir aussi en fin de rapport le compte-rendu rédigé par Houria PIC.

Concernant l'activité de Mme LETAIEF, l'année 2004 aura connu de grosses difficultés. En effet, Mme LETAIEF aura été en arrêt de travail la plus grande partie du temps (multiplication des arrêts se succédant les uns aux autres). L'activité a donc été nulle : aucun service à la population n'a été rendu en 2004 ...

L'ensemble de ces difficultés ajoutées à celles déjà constatées en 2003 a conduit au licenciement de la salariée concernée en fin d'année.

Elle a été remplacée en janvier 2005 par Madame Lalia HAMDY, qui avait fait partie des « femmes relais » historiques dès 1994 et avait interrompu cette activité pour raisons de maternité fin 1997. Il a été opté pour un mi-temps afin d'évaluer la réalité des besoins, cette durée de temps de travail semblant suffisant. Parallèlement, il a été choisi d'abandonner le local d'origine pour un bureau au sein même de l'immeuble occupé par l'association en raison des divers avantages en conséquence : accueil permanent du public même en l'absence des OSQ, réseau informatique et internet, photocopieur commun, économies d'échelle, proximité avec d'autres équipes (CHRS, Espace Famille, ...) favorisant le transfert d'information, la réflexion sur les pratiques professionnelles, le partage de documentation, etc.

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

Voir en fin de rapport les comptes-rendus rédigés par Lalia HAMDY et 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.

Pour rappel, nous écrivions dans le compte-rendu 2004 :

Concernant l'activité de Khadija LETAIEF, des difficultés sont donc apparues (2003 et 2004 ...) :

- 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 :
 - d'une part, s'est montrée rétive au respect des diverses consignes données par son nouvel employeur au point, par exemple, de ne fournir que courant août 2004 les données statistiques 2003, données pourtant réclamées depuis fort longtemps. Ces données n'ont jamais pu être exploitées faute de pouvoir interroger la salariée en arrêt de travail.
 - d'autre part, a été absente tout au long de l'année 2004.

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.

Ces deux conditions ont été remplies dès janvier 2005. Toutefois, la montée en charge a été très progressive, d'une part parce que le public avait perdu l'habitude d'utiliser ce service en raison des carences de 2003 et 2004, d'autre part parce qu'il a fallu l'informer du déplacement géographique de la mission : une fois des affichettes apposées sur la porte de l'ancien local, Lalia HAMDJ s'est donc attaché à communiquer (par voie de presse mais surtout en favorisant le contact) auprès de tous les organismes et partenaires susceptibles d'être en contact avec le public cible ... qui est peu à peu revenu.

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.



Lalia HAMDY
Opératrice Sociale de Quartier à l'Espace Famille

Bilan 2006

Fréquentation du service :

- du 1^{er} janvier au 31 décembre 2006

Nombre de jours d'ouverture :

- 153 à mi-temps.

Nombre de visites en augmentations :

- de 34% par rapport à 2005

Temps passé pour chaque personne :

- 20 minutes en moyenne

Nombre de visites :

- 372 visites

Profil des usagers :

- personnes principalement issues du quartier du Vert-Bois
- féminin à 80%
- demande de renseignement par téléphone : 3%

Tranches d'âges :

- 40/55 ans : 75%
- 56/65 ans : 20%
- 20/39 : 5%

Situations des familles :

- famille monoparentales : 60%
- en retraite : 30%
- autres : 20%

Les revenus sont très modestes :

- prestations familiales : 50%
- RMI : 30%
- Pensions de retraite, P. reversions : 20%

Nationalité et appartenances communautaires :

Les personnes qui fréquentent le service sont plutôt :

- d'origine étrangère appartenant à la communauté magrébine
- de nationalité française
- 10 % français d'origine française

Nature de l'aide :

Dans la majorité des cas, les demandes d'aides sont pour :

Remplir des documents :

- retraite et retraite complémentaire
- CMU
- COTOREP
- bourses
- aide financière
- demande de logement
- déclaration des ressources trimestrielles (caf)

Rédiger des courriers :

- emplois
- échéancier
- école
- logement
- CV

La recherche d'information :

- sur leurs droits
- d'une adresse, d'un numéro de téléphone

Recherche aussi :

- d'une écoute
- d'un conseil

Souvent les personnes me demandent d'interpréter leurs documents avec des mots plus simples et aussi en langue arabe. Je m'efforce autant que possible de leur parler en français. Je m'aperçois que, même en leur parlant dans leur langue, certains usagers ont un problème de compréhension.

Réponses apportées :

- faciliter le traitement des dossiers
- permettre aux usagers de rétablir des liens avec les institutions
- amener les usagers à vaincre leurs craintes et leurs timidités face aux institutions
- leur faire prendre confiance en eux

- combattre leurs préjugés face aux services administratifs
- conduire les usagers à faire leurs démarches eux même
- l'aide apportée par les deux OSQ facilite le traitement des dossiers par l'administration (dossier plus complet, traitement plus rapide)

A la suite du déménagement du service, le repérage de l'endroit avait été difficile. Aujourd'hui ce n'est plus le cas.

Après deux années de fonctionnement dans les locaux de SOS femmes accueil, l'endroit semble enfin bien repéré par le public, on sait maintenant que l'on y trouve deux personnes pour l'aide aux démarches.

Amélioration apporter au service :

Cette année encore, pour un grand nombre de personnes l'illettrisme a été une gêne pour la compréhension des horaires et jours d'ouverture.

C'est pourquoi j'ai décidé, avec l'accord de M. Lambert, de mettre en place de nouveaux horaires, plus simples à retenir.

Il me semble plus faciles à mémoriser pour les usagers.

Mis en place depuis début septembre, les usagers semblent satisfaits de ceux ci.

Nouveaux horaires :

- Du lundi au vendredi : 8h30 à 12h00

Les avantages d'avoir intégré le bâtiment Vosges

- Un bureau pour chacune des opératrices
- Mise à disposition d'un ordinateur (internet)
- Se sentir moins isolée et en sécurité
- Faire partie d'une équipe
- Pour les usagers bénéficier d'un accueil permanent en dehors des permanences des deux opératrices sociales de quartier.

Une partie des services contactés suite aux demandes d'aides

- CRAM Nord Est (Nancy)
- CAF de Chaumont
- OPHLM de St-Dizier
- CIDF Marne et Haute- Marne
- ASSEDICde St-dizier
- Trésorerie de St-Dizier
- Tribunal d'instance de chaumont
- Service retraite de St-Dizier
- DSD de St-Dizier
- CCAS de St-Dizier
- Préfecture de Chaumont
- Sous Préfecture de St-Dizier
- Conseil général de Chaumont
- Banque de France Chaumont
- Maison départementale des personnes handicapées (COTOREP)

- Des services du contentieux
- Office national des anciens combattants
- Hôtel des impôts
- CPAM de St-Dizier et de Chaumont
- Police de St-Dizier

Services commerciaux

- Orange
- Le Neuf
- Télé 2
- Cofidis
- Assurances.....

Liste non exhaustive

Houria PIC
Opératrice Sociale de Quartier
sur les écoles maternelles Albert Camus, Jean Moulin et à l'Espace Famille
Animatrice à l'atelier de Soutien à la Parentalité

Bilan 2006

Fonction au sein des écoles : Animatrice/ médiatrice/ conseillère/ interprète.

L'animation et l'encadrement avec les enseignants au sein des deux écoles Albert Camus et Jean Moulin m'ont permis une intégration complète parmi les équipes pédagogiques donc de mieux connaître l'école et ses rouages, les difficultés rencontrées par les enseignants et les familles. Ma présence aussi dans ces structures me permet de rentrer directement et plus facilement en contact avec les familles et de favoriser un climat de confiance afin de mener à bien ma mission. Ma mission première est d'assurer le lien entre l'école et les familles se sentant marginalisées par celle-ci. Lors des réunions d'informations prévues pour les parents, par l'équipe pédagogique en début d'année scolaire, je me fais connaître auprès d'eux et je les informe de ma mission.

Dans un premier temps, ma fonction consiste à recueillir les doléances des familles, écouter leurs craintes vis à vis de l'école et de les rassurer. Les inciter à prendre contact auprès des enseignants, des directeurs en cas de problème. Par l'écoute et le dialogue, je montre aux parents qu'il est nécessaire de maintenir une bonne communication avec l'école et ceci pour le bien-être de leurs enfants. En règle générale, les familles ont surtout besoin d'être rassurées dans leur rôle de parents.

Actions menées au cours de l'année :

Cette année, j'ai effectué 116 prestations. Dont 65 interventions effectuées à la demande d'enseignants auprès de parents. Les services ont été divers :

Objectifs par rapport aux parents :

Dans la majorité des cas, j'assure la liaison entre les familles et l'école, lorsque celles-ci ont des inquiétudes ou appréhensions. Par l'écoute et une mise en confiance, je les incite à parler avec les enseignants de leurs enfants. Si les parents ne se sentent pas assez prêts, avec leur accord, j'amorce le dialogue avec l'enseignant ou la directrice. Afin d'aider les familles dans leurs premières démarches, je favorise un entretien au cours duquel j'assiste avec eux. Par cette démarche mon objectif est de les rendre autonomes dans leur liaison avec l'école et de les mettre à l'aise. De leur démontrer que l'école leur est accessible malgré les problèmes de langue, le contexte socio-économique ou intellectuel dans lequel ils se trouvent. Les convaincre qu'ils doivent être partenaires de l'équipe pédagogique en assistant aux réunions, les inciter parfois à se présenter en tant que délégué de parents, s'intéresser au contenu des cahiers de liaison, aux « mots » apportés par leurs enfants.

Lors de certains entretiens avec les familles (en générale des mères), il s'avère que les problèmes rencontrés n'ont aucun lien avec l'école, mais concerne plutôt des demandes d'informations et d'orientations vers des administrations, associations (Mairie, CAF, CIRCO, SOS Femmes Accueil, ASSEDIC, ...). Je suis amenée aussi à donner de plus en plus de renseignements sur la législation du travail, le droit pénal, le droit du logement, procédure de divorce, surendettement, les démarches à faire lorsque les mères veulent reprendre une activité professionnelle et les informer sur les modalités de garde des enfants.

Objectifs par rapport à l'école :

Mon rôle vis à vis de l'école demeure dans le fait que je suis devenue la référente famille lorsque les enseignants ont du mal à les contacter ou pour s'assurer, par mon intermédiaire, que les informations diffusées auprès d'eux, ont été comprises. J'ai un rôle d'interprète face au barrage de la langue, une fonction administrative au sein de l'école qui consiste à aider les parents en difficulté, à remplir les documents liés à l'éducation nationale : fiche de renseignements, assurance scolaire, demande de dérogation, de cantine, dossiers voyage, demande de bourses, demande de prise en charge de certains frais par les organismes sociaux...

Je suis amenée de plus en plus à informer et expliquer aux parents, en cas de nécessité, les différents réseaux d'aides spécialisées en relation avec l'éducation nationale ou privés tels que CMPP, CAMS, CDES, orthophoniste...

J'interviens aussi à la demande de certains enseignants lorsque les enfants leur rapportent certains faits liés à leur contexte familial. Comme des difficultés financières passagères de leurs parents qui ne leur permettent pas d'avoir des repas équilibrés ou des soins médicaux par exemple. J'entrevois les parents et les informe avec diplomatie des aides, ou leur conseille de prendre contact avec le travailleur social de leur secteur. J'explique aux parents le contenu et je les aide à remplir les autorisations de bilan psychologique, les décisions des commissions éducatives. Je leur notifie bien que ce n'est pas obligatoire et qu'ils sont libres d'accepter ou de refuser.

De plus, étant donné ma connaissance du terrain et des familles depuis de nombreuses années, j'interviens à la demande d'autres écoles auprès des parents, comme Albert Camus élémentaire, Louise Michel, Jean Moulin élémentaire. Lorsque les enfants ont grandi, ou dans le cas de fratrie, j'interviens aussi à la demande des parents, sur les collèges Louis Pergaud et Anne Franck.

En cas de déménagement, certaines familles continuent à venir me voir le jeudi matin, à l'Espace Famille, alors qu'elles ne font plus partie de mon secteur scolaire.

Public visé :

Mère de famille.

Situation familiale : majorité famille monoparentale.

Situations professionnelles : Rmiste, chômeurs ou sans activité de la mère pour les couples mariés (la démarche est souvent faite par la maman).

Nationalités : française, algérienne, tunisienne, marocaine, turque, sénégalaise.

Conclusion :

Les familles rencontrées ont plus besoin d'écoute et de conseil. Souvent, elles souhaitent que je les aide à prendre les bonnes décisions surtout lorsqu'il s'agit d'une orientation spécifique pour leur enfant. Quoique cela soit en général des parents démunis tant sur le plan social qu'intellectuel, s'ils comprennent l'objet de mon intervention ou la demande de l'école, les familles se montrent coopérantes et de bonne volonté pour la réussite de leurs enfants. Elles restent accessibles et ouvertes au dialogue par la suite. Mes autres missions me permettent d'élargir mon champ d'action et proposer d'autres services aux parents.

Ci joint les deux projets d'établissements des écoles dans lesquelles je suis intégrée.

Liens école – familles, éducation à la citoyenneté
Education à la citoyenneté et renforcement des liens Ecole/Familles

Maitre(s) d'œuvre : l'équipe

Objectifs : Découvrir les droits et devoirs de chacun. Créer du lien social (échanges avec et entre les parents). Faire connaître l'institution scolaire aux familles. Intégrer les familles et les faire participer à la vie de l'école.
Inciter les parents à s'investir pour la réussite de leur enfant.

Contenu : Réunion de rentrée (accueil convivial des parents) ; organisation de fêtes : Noël, Carnaval, expositions... ; élaboration du règlement de l'école, de la cour ; cahier de vie consulté par les familles ; prêts de livres lus à la maison ; participation des parents au festival Mélimôme et aux sorties culturelles (expositions, bibliothèque...), accueil des parents dans les classes ; échanges culturels.

Intervenant, partenariat : Mme Houria PIC (O.S.Q)
Médiateur dans la liaison école/enfants/familles
Bibliothèque municipale.
Parents : accompagnement et encadrement des sorties ; organisation des différentes manifestations.

Ecole Louise Michel Maternelle

Une place pour les parents dans l'école
Education à la citoyenneté et renforcement des liens Ecole/Familles

Maitre(s) d'œuvre : Mme Bellati, Mme Airoldi, Mme Adam, Mme Ghiloni.

Objectifs : Améliorer la communication école/familles : donner une image positive de l'école.
Instaurer un partenariat parents/enseignants pour lutter contre l'échec scolaire.
Travailler ensemble pour la réussite et le bien-être des élèves.
Instaurer et entretenir un respect mutuel école/famille.

Contenu : Présentation photographique permanente des activités à l'école.
Rentrée des 2 ans et 3 ans par petits groupes.
Accueil des 2 ans à mi-temps jusqu'à fin septembre.
Entrée possible des petits jusqu'à 9 heures ; accueil dans la classe avec les parents possible jusqu'à 9h15.
Mise en place d'un endroit réservé aux parents dans la grande salle où les parents seront accueillis par l'Opératrice Sociale de Quartier intervenant à l'école, ou par un autre membre du personnel (convivialité : thé ou café). Les parents disposeront d'un lieu d'échanges : un panneau d'affichage sera installé pour un échange de compétences et de services entre les parents.
La bibliothèque et la salle de repos seront disponibles pour les parents jusqu'à 9h pour qu'ils aient la possibilité de lire un livre à leur enfant.

Intervenant, partenariat : Opératrice Sociale de Quartier

Ecole Camus Maternelle

