

---

Dispositif Femmes Relais  
Opératrices Sociales de Quartier

---

Annexe au  
Bilan Annuel au 31 Décembre 2005

---

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<sup>er</sup> 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 » 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 HAMDI, 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 HAMDI 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-t-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.

▼

## Bilan 2005

### Fréquentation du 25 février au 31 décembre 2005

Jours d'ouverture en 2005 : 141  
Le nombre de visite s'élève à 277

### Profil des usagers

Personnes issues des quartiers du VERT-BOIS : 98 %  
Autres : 2 %  
80 % étaient des femmes

### Tranches d'âges :

La majorité des personnes reçues ont entre 35 et 45 ans.  
Elles sont suivies de très près des plus de 60 ans.

### Situation des familles :

Le plus grand nombre sont des familles composées d'au moins 4 personnes, suivi des célibataires et des veuves.

J'ai pu constater que les revenus sont très modestes, 50% des usagers sont Rmistes et les 50% restants sont partagés entre les prestations familiales, les retraites et les pensions de reversions.

### Nationalité et appartenance communautaires :

Les personnes fréquentant le service sont plutôt d'origine étrangère, appartenant à la communauté maghrébine de nationalité française. En second, les algériens, puis les marocains, turcs, portugais.

### Activité

#### Les demandes d'aides sont dans la majorité des cas :

- remplir des documents
- faire des courriers
- lire des courriers
- les interpréter dans un langage plus simple
- les interpréter oralement en arabe non littéraire
- informer sur leurs droits
- une écoute
- des conseils
- la prise de rendez-vous avec une assistante sociale ou autres (avocat, médecin, ...)
- recherche de documents et textes de loi

### Les types de courriers :

- lettre de remise de dette
- lettre de recours amiable
- demande de prise en charge (CPAM)
- demande d'échéancier pour dette. (donc j'ai moi même négocié les modalités au téléphone)
- lettre de recherche d'emploi
- CV
- demande document administratif
- lettre à des services commerciaux (Orange, Cora, Conforama, ...)

### Autres demandes et réponses :

Il m'arrive aussi d'accompagner les personnes pour faire l'interprète seulement lorsque cela s'avère vraiment nécessaire.

J'estime que mon rôle est aussi d'inciter les personnes à faire leurs démarches eux-mêmes.

Pour répondre à la demande d'aide, la prise de contact téléphonique est souvent utile pour aider l'usager mais aussi pour s'assurer de la véracité des dires.

Lors de la prise de contact avec les services, je me suis rendue compte que le fait de me présenter en tant que salariée de SOS FEMMES ACCUEIL facilitait la communication, et apporte une reconnaissance.

### Réponses apportées :

- écouter et conseiller
- permettre aux usagers de rétablir des liens avec les administrations
- amener les usagers à combattre leurs timidités et leurs préjugés face aux services administratifs
- les encourager à faire eux mêmes leurs démarches avec plus de confiance

Le passage dans le service facilite le traitement des dossiers par l'administration car le dossier est plus complet.

Pour informer les services administratifs et les usagers du déménagement du service une campagne d'information a été menée par voie de presse, courriers et affiches.

Pour mener à bien ma mission je suis allée rencontrer plusieurs responsables de service avec lesquels j'allais être amenée à travailler.

Le service était tombé dans l'oubli, conséquences des dysfonctionnements de 2003/2004, la salariée étant souvent malade.

J'ai pu grâce à ces contacts constituer un réseau de partenaires à qui je fais appel pour résoudre les problèmes que les usagers m'exposent.

Je pense avoir un très bon contact en particulier avec une AS de secteur avec laquelle je travaille sur certain dossier.

### Conséquences du déménagement :

Le repérage de l'endroit a été difficile, en contre partie le bouche à oreilles a très bien fonctionné.

Les personnes qui connaissent le service accompagnent celles qui recherchent de l'aide.

L'illettrisme engendre des difficultés à la compréhension des horaires et jours d'ouverture.

**Les avantages d'avoir intégré le bâtiment Vosges :**

- la mise à disposition d'un ordinateur pour les deux opératrices sociales de quartiers facilite le travail
- faire partie d'une équipe
- se sentir moins isolé
- pour les usagers bénéficier d'un accueil permanent même en dehors des permanences OSQ.

**Outils de travail :**

- un ordinateur
- internet
- téléphone
- documentation, dont les ASH
- réseau de partenaires.

**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 2005

### 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 et m'ont permis 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 122 prestations. J'ai assuré un suivi auprès de 82 familles et 40 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 auquel 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, les démarches à faire lorsque les mères veulent reprendre une activité professionnelle et les informer sur les modalités de garde des enfants. De plus par rapport à certaines situations, je suis amenée à évaluer l'état d'urgence et à réagir tout de suite, ce fut le cas avec une maman lorsque celle-ci est venue me voir dans un état de panique totale, en m'affirmant que son concubin l'a menacée de mort et qu'il disposait d'une arme. Elle craignait qu'il ne vienne à l'école, par mesure de sécurité je l'ai tout de suite emmenée à SOS Femmes Accueil. J'ai du informer par la suite la directrice de l'école d'être vigilante et de ne remettre l'enfant qu'à une personne agréée, comme me l'avait stipulé la maman.

### **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 les conseille de prendre contact avec le travailleur social de leur secteur. J'explique aux parents le contenu et 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. Bien que 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.

▼

---

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 : [direction@sosfemmes.com](mailto:direction@sosfemmes.com)

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