

### Opératrices Sociales de Quartier

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.

Le rôle des OSQ est aussi de permettre aux personnes en difficultés de comprendre et de maîtriser le cheminement de leurs propres démarches administratives et sociales afin qu'ils puissent accéder à leur autonomie.

Leur mission tend aussi à améliorer l'image des services publics en essayant de « gommer » les *a priori* et préjugés que ressentent certains usagers.

Concrètement, le service est composé en 2012 de deux salariées. L'une tient une permanence cinq jours par semaine où le public est accueilli. La seconde intervient sur deux écoles maternelles où son rôle particulier est très bien repéré tant par les parents que par les équipes pédagogiques. 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 d'animatrice / médiatrice entre les parents et les écoles Albert Camus et Louise Michel maternelles (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 ...) Elle assure aussi les permanences d'accueil du public pour un quart de son temps de travail en moyenne.

Quel a été le nombre approximatif de personnes bénéficiaires (par type de publics) ?

Bénéficiaires de l'action							
			Tranche d'âge	Garçons	Filles	Total	
			0/3 ans	6	9	15	
			4/6 ans	32	37	69	
			7/10 ans	8	7	15	
			11/15 ans	5	8	13	
			16/18 ans	15	19	34	
			19/25 ans	28	48	76	
			26/30 ans	28	59	87	
			31/60 ans	48	85	133	
			plus de 60 ans	32	55	87	
			total	202	327	529	
dont issus des quartiers prioritaires							
			Quartiers	Vert-bois	Grand Lachat	La Noue	Autres
			Total Publics (en nbre)	529			

Quels ont été les date(s) et lieu(x) de réalisation de votre action ?

Ville de Saint-Dizier, quartiers prioritaire du Vert Bois.

La réalisation des actions se situe dans les locaux de l'immeuble Vosges, abritant l'association SOS FEMMES ACCUEIL porteuse du présent projet, et dans les écoles Louise Michel, Albert Camus maternelles.

#### Période scolaire :

Du lundi au vendredi 8h30 à 12h00

Lundi 13h30 à 17h30

Mardi 13h30 à 18h00

Jeudi 13h30 à 18h00

Vendredi 13h30 à 17h15

#### Période vacances scolaires :

Du lundi au vendredi matin

8h30 à 12h00

Après-midi :

Lundi, mercredi, vendredi de 13h30 à 17 h30

Mardi, jeudi de 13h30 à 18 h

*Les objectifs de l'action ont-ils été atteints au regard des indicateurs utilisés ?*

Oui.

Les prestations usuelles, dispensées par les opératrices sociales de quartier, se définissent en règle générale comme suit :

- Demandes : CMU, CMU complémentaire, dossier MDPH, APA, dossier retraite, de bourses, logement, Pôle emploi (prestation chômage...), CAF (allocations familiales, demandes de prêt sociale), etc. Accès aux droits, CIDFF.
- Courriers : lecture, explications, rédaction de lettres pour les recours et réclamation CAF, CPAM, OPH, Conseil Général, trésorerie, impôts, CRAM, URSSAF, tribunal, déclaration CAF, MSA, lettre de réclamation, aide pour élaborer une lettre de motivation, CV, etc.
- Contact téléphoniques ou accompagnement du public vers les organismes : renseignements, demandes de mise en place d'échéancier de paiement, trouver un compromis lorsque les usagers ne peuvent plus faire face aux factures : trésorerie, régularisation des charges ou loyers OPH, fournisseur d'énergie, téléphonies, assurances, etc.
- Recherches internet : droits, services publics, adresses, déclaration en ligne (services à la personne, volet social employeurs CESU), actualisation pôle emploi.
- Aide dans la démarche juridique : Demande de révision ou de cessation de pension alimentaire, droit du travail, divorce, recours administratifs, amendes...
- Prises de rendez-vous : CIDFF, CICAS, CCAS, circonscription d'action sociale, médecin, hôpital, spécialiste en médecine ....
- Interprétariat : OPH, diverses administrations ....

Mise en place d'outils spécifiques adaptés aux usagers :

Depuis le passage à l'euro les choses se sont compliquées pour les personnes illettrées et les autres : de nombreuses personnes fréquentant le service ne connaissent pas la valeur de l'euro. Elles font leurs achats sans vraiment savoir le coût réel des produits, elles ne se réfèrent qu'à la couleur des billets pour les nommer.

Pour pallier à cette problématique, Lalia HAMDJ a mis en place un outil pédagogique basé sur la discrimination visuelle :

- un code couleur, à chaque couleur un billet, par exemple, le bleu 20,00 € égale 131,00 francs, le rouge 10 € égale 65,60 F, etc. Avec l'aide d'un panneau affiché dans son bureau représentant tous les billets en euros, de temps en temps, elle vérifie qu'elles ont bien assimilé. Ce système a permis de les sensibiliser à l'euro et de les aider à mémoriser.
- la même méthode visuelle a été instituée pour la reconnaissance des courriers, afin d'aider les usagers à adopter une méthode de classement et à mesurer l'importance des courriers qu'ils reçoivent. Elle consiste à leur faire repérer, décrypter et mémoriser les logos des institutions sur les enveloppes et de classer ces courriers dans des pochettes de couleurs différentes (exemple rouge pour impôts, bleu CAF/retraite, vert tout ce qui se rapporte au logement, quittance de loyers /EDF/ GDF, etc.).
- de plus certains usagers mélangent anciens et nouveaux courriers, lorsqu'ils nous rendent visite, il n'est pas rare qu'ils nous emmènent une vingtaine de lettres ou de documents à la fois (datant parfois de cinq ans) et déjà traités, aussi afin de gagner du temps et de leur inculquer une méthode basique de classement, nous mettons une croix en rouge sur les courriers que l'on traite, leur notifiions la couleur de la pochette éventuellement dans laquelle ils doivent les ranger et leurs conseillons de mettre au fur et à mesure les courriers récents dans un sac plastique en attendant de nous rendre visite.