



Rapport d'Activité 2009

Opératrices Sociales de Quartier

Adultes Relais

Lalia HAMDI et Houria PIC, Opératrices Sociales de Quartier,
et Yves Lambert, directeur

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

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

6-1. Compte rendu financier de l'action (1)

Cette fiche est à détacher et à retourner dans les 6 mois suivant la fin de l'exercice pour lequel la subvention a été accordée. Elle doit obligatoirement être établie, avant toute nouvelle demande de subvention. Vous pouvez ne renseigner que les cases grises si le budget prévisionnel de l'action projetée a été présenté sous cette forme.

Exercice 2009

CHARGES	Prévision	Montant	%	PRODUITS	Prévision	Montant	%
CHARGES DIRECTES				RESSOURCES DIRECTES			
60 - Achats	1 924,09	2 239,84	116,41%	70 - Vente de produits finis, prestations de services, marchandises			
Prestations de service							
Achats matières et fournitures	1 924,09	2 239,84	116,41%	74 - Subventions d'exploitation¹¹	27 715,41	26 216,00	94,59%
Autres fournitures				Etat : (précisez le(s) ministère(s) sollicité(s))			
61 - Services extérieurs	3 154,72	2 802,60	88,84%	- Travail, relations sociales et solidarité			
Locations	1 771,24	1 813,19	102,37%	- L'Acisé		13 108,00	#DIV/0!
Entretien et réparation	318,04			Région(s) :			
Assurance	190,82	82,33	43,14%	-			
Documentation	159,02			Département(s) :			
Autres services extérieurs	715,60	907,08	126,76%	-			
62 - Autres services extérieurs	4 929,68	1 921,26	38,97%	Intercommunalité(s) : EPCI ¹²			
Rémunérations intermédiaires et honoraires	397,56	397,13	99,89%	-			
Publicité, publication				Commune(s) :			
Déplacements, missions	3 339,46	639,38	19,15%	- Ville de Saint-Dizier			
Services bancaires, autres	26,51			- CUCS Saint-Dizier	26 215,41	13 108,00	50,00%
Autres autres services extérieurs	1 166,15	884,75	75,87%	Organismes sociaux (à détailler) :			
63 - Impôts et taxes	2 933,10	2 701,57	92,11%	- CAF			
Impôts et taxes sur rémunérations	2 933,10	2 701,57	92,11%	Fonds européens			
Autres impôts et taxes				-			
64 - Charges de personnel	40 970,73	39 609,37	96,68%	-			
Rémunération des personnels	30 418,49	29 909,03	98,33%	L'agence de services et de paiements (ex-CNASEA - emplois aidés)			
Charges sociales	10 059,73	9 184,03	91,29%	Autres aides, dons ou subventions affectées			
Autres charges de personnel	492,51	516,31	104,83%	75 - Autres produits de gestion courante	1 500,00	2 511,33	167,42%
65 - Autres charges de gestion courante	3 637,90	3 283,55	90,26%	Dont cotisations, dons manuels ou legs			
66 - Charges financières				76 - Produits financiers			
67 - Charges exceptionnelles				77 - Produits exceptionnels			
68 - Dotations aux amortissements	627,14	5 555,50	885,85%	78 - Reprise sur amortissements et provisions			
				79 - Transfert de charges	30 461,94	29 386,36	96,47%
CHARGES INDIRECTES				RESSOURCES INDIRECTES			
Charges fixes de fonctionnement							
Frais financiers							
Autres							
TOTAL DES CHARGES	58 177,35	58 113,69	99,89%	TOTAL DES PRODUITS	58 177,35	58 113,69	99,89%
CONTRIBUTIONS VOLONTAIRES							
86 - Emplois des contributions volontaires en nature				86 - Contributions volontaires en nature			
Secours en nature				Bénévolat			
Mise à disposition de biens et prestations				Prestations en nature			
Personnel bénévole				Dons en nature			
TOTAL	58 177,35	58 113,69	99,89%	TOTAL	58 177,35	58 113,69	99,89%

(1) cf. Arrêté du Premier ministre portant fixation des modalités de présentation du compte rendu financier prévu par le quatrième alinéa de l'article 10 de la loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations. (2) L'attention du demandeur est appelée sur le fait que les indications sur les financements demandés auprès d'autres financeurs publics valent déclaration sur l'honneur et tiennent lieu de justificatifs. Aucun document complémentaire ne sera susceptible d'être demandé si cette partie est complétée en indiquant les autres services et collectivités sollicitées. (3) Ne pas indiquer les centimes d'euros.

Annexe I au compte rendu financier de l'action (1)

I. **Quelles ont été les règles de répartition des charges indirectes affectées à l'action subventionnée (tableau indiquant les critères utilisés pour la ventilation des charges communes par nature)**

Sans objet.

II. **Veillez indiquer et justifier les écarts éventuels entre le budget prévisionnel et la réalisation de l'action**

Sans objet, l'écart des totaux étant négligeables.

III. **Quelles sont les contributions volontaires en nature affectées à la réalisation du projet ou de l'action subventionnée² ?**

Sans objet.

IV. **Avez-vous des observations à faire sur le compte rendu financier de l'opération subventionnée ?**

Non.

Je soussigné(e), Yves LAMBERT, directeur (nom et prénom)
représentant(e) légal(e) de l'association,

certifie exactes les informations du présent compte rendu.

Fait, le 25 février 2010..... à Saint-Dizier

Signature

7 Le compte rendu financier des associations et fondations est établi par référence au règlement n° 99-01 du 16 février 1999 du comité de la réglementation comptable relatif aux modalités d'établissement des comptes annuels des associations et fondations homologué par l'arrêté du 8 avril 1999.

² Les « contributions volontaires » correspondent au bénévolat, aux mises à disposition gratuites de personnes ainsi que de biens meubles (matériel, véhicules, etc.) ou immeubles. Leur inscription en comptabilité n'est possible que si l'association dispose d'une information quantitative et valorisable sur ces contributions volontaires ainsi que de méthodes d'enregistrement fiables.

6-2. Annexe II au compte rendu financier de l'action Bilan qualitatif de l'action

Cette fiche complémentaire peut être adaptée par les autorités publiques en fonction de leurs priorités d'intervention.

Les objectifs de l'action ont-ils été atteints ? :

OUI

La fréquentation du service est chaque année plus importante tant en nombre que par la complexité des demandes.

Veillez décrire précisément en quoi a consisté votre action :

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 se répartit entre 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.

Voir bilan des deux OSQ

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

Service Espace Famille:
Bénéficiaires de l'action: 356
Familles accueillies: 146
Visites: 607

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

Ouverture du service du 1er janvier au 31 décembre 2009.

Ville de Saint-Dizier et ses alentours, principalement public des quartiers « prioritaires » :
Quartiers du Vert Bois, Le Grand Lachat et la Noue.

La réalisation des actions se situe dans les locaux de l'immeuble Vosges, abritant l'association SOS FEMMES ACCUEIL, porteuse du projet « adultes relais / opératrices sociales de quartier » 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

Période vacances scolaires :

Du lundi au vendredi matin
8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30
Vendredi AM 13h30 à 16h00

Quels indicateurs d'évaluation de l'action avez-vous utilisés ?

Indicateurs quantitatif et qualitatif, se référer aux bilans d'activité ci-joints.

Veillez indiquer les autres informations qui vous sembleraient pertinentes.

Voir rapports d'activité ci-dessous

RAPPORTS D'ACTIVITE DES OPERATRICES SOCIALES DE QUARTIER (ADULTES RELAIS)

Rapport de : Lalia HAMDI

PLANNING DES PERMANENCES

Lundi	8h30 à 12h00	13h30 à 17h30
mardi	8h30 à 12h00	13h30 à 18h00
mercredi	8h00 à 12h00	
jeudi	8h00 à 12h00	
vendredi	8h00 à 12h00	

OBJECTIF DE L'ACTION

Mise en place d'un service qui puisse répondre aux demandes et aux besoins des habitants du quartier en matière d'aide aux démarches et de l'accès aux droits

1. Faciliter l'accès aux services publics des habitants: en expliquant le cheminement des dossiers
2. Faciliter le traitement des dossiers: plus rapide car plus complet
3. Améliorer les relations entre les habitants et les services: en essayant de gommer les a priori et préjugés vis-à-vis des administrations
4. Informer sur les droits et devoirs
5. Relais de l'information: santé, réglementation, loi, éducation

Je pense que les objectifs sont atteints.

La fréquentation du service est chaque année plus importante tant en nombre que par la complexité des demandes.

TYPE DE POPULATION

Population en générale française d'origine étrangère à 75%

Population étrangère issu des pays du Maghreb 15%

Population d'origine turque 7%

Population d'Afrique noire 3%

Issu des quartiers défavorisés à 99%

De sexe majoritairement féminin à 75%

Fréquentation masculine en augmentation : 25%

TRANCHES D'AGE:

Plus 60 ans 15%

40/60ans 60%

20/40ans 25%

TYPE DE DEMANDES

Lecture de courrier : quelque fois le courrier administratif use de termes qui ne sont pas compris par le commun des mortels, alors j'explique avec des mots plus simples.

Lecture et explication du relevé de compte : avec l'arrivée de l'euro, les choses se sont compliquées pour les personnes illettrées et les autres.

Je me suis rendue compte que les personnes ne connaissent pas la valeur des euros, elles faisaient leurs achats sans vraiment en savoir le coût. En discutant avec elles je me suis rendue compte qu'elles utilisaient la couleur des billets pour me les nommer sans en connaître la valeur. J'ai mis en place avec chacune d'elle un code couleur, à chaque couleur un billet, par exemple le bleu 20,00 € égale 131,00 F, le rouge 10 € égale 65,60 F, etc. Et, à l'aide d'un panneau que j'ai affiché dans mon bureau représentant tous les billets en euros, de temps en temps je vérifie quelles ont bien compris et je m'aperçois qu'elles ont bien mémorisé le système.

Une méthode qui marche, pour reconnaître le courrier : souvent il y a un logo sur l'enveloppe, le petit truc consiste à décrypter et mémoriser les logos pour mettre un nom sur la provenance du courrier et en mesurer l'importance.

J'ai en projet l'élaboration d'un panneau avec les différents logos des structures administratives et services publics, dans le même esprit que la planche pour les billets.

DÉMARCHES ET SERVICES CONCERNES PAR LES DEMANDES

LES DEMANDES : CMU ou CMU complémentaire, dossier MDPH , APA, dossier retraite de base et complémentaire, dossier de bourse, demande logement, ASSÉDIC, etc.

LES COURRIERS : recours CAF, recours CPMA, réclamation OPH, conseil général, Préfecture, échancier gaz, électricité, téléphone, consulat, Mairie, trésorerie, impôt, CRAM, URSSAF, juge de tutelle, simulation RSA, déclaration trimestrielle CAF, MSA, lettre de motivation, CV.

LES RECHERCHES INTERNET : droits, services publics, adresses, déclaration en ligne (volet social employeurs).

LES PRISES DE RDV : CIDF, CICAS, AS, médecin, hôpital.

PARTENARIAT ACTIF ET NOUVELLES MISSIONS

AS du conseil général : relais de d'information

Commissariat de St-Dizier : interprète

CPAM de St-Dizier : relais de d'information

OPH de St-Dizier : interprète et relais d'information et médiations

Centre Social du quartier du Vert Bois : interprète

Médecine Préventive : relais d'information

Accompagnements extérieur : 4

Demande de renseignement par téléphone : 38

Nombre de visite pour 2009 : 473

Nombre de famille suivies : 99

FORMATIONS EN 2009

- Les addictologies
- La gestion des conflits
- L'analyse des pratiques professionnelles

Rapport de : Houria PIC

SOMMAIRE

<u>Introduction</u>	p. 2
1 – Définition de ma fonction au sein des écoles	p. 2
2– Nombre de bénéficiaires et caractéristiques des actions	p. 3
<u>3 – Nature des prestations</u>	<u>p. 3 à 5</u>
<u>4 –Caractéristiques sociologiques des familles</u>	<u>p. 6</u>
5 – Evaluation	p. 6
Conclusion	p. 7
Fonction Espace Famille	p. 8
Annexes	p. 9
Annexe n°1	p.10
Annexe n°2	p.11
Annexe n°3	p. 12

Introduction

L'animation et l'encadrement avec les enseignants au sein des deux écoles Albert Camus maternelle* et Louise Miche maternelle* 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 au sein de ces structures me permet de rentrer plus facilement en contact avec les familles et de favoriser un climat de confiance afin de mener à bien ma mission.

*Ces écoles se situent en Réseau d'Education Prioritaire (REP). A cet effet elles bénéficient de mesures prioritaires de la politique de la ville sous couvert du Contrat Urbain de Cohésion Sociale (CUCS) :

- Mise en place de nombreux dispositifs dont les objectifs sont de sensibiliser et d'intégrer les parents dans la scolarisation de leurs enfants. Ces dispositifs rentrent dans le cadre du projet d'établissement de ces écoles.
- Depuis la rentrée scolaire 2006, elles font partie du Réseau Ambition Réussite (RAR) qui se caractérise entre autre par des moyens humains supplémentaires mis à leur disposition et une nouvelle logique d'action centrée sur la réussite individuelle, donc l'impératif de renforcer le lien famille/ école.
- 2006 : Mise en place du Dispositif de Réussite Educative par la ville de St-Dizier, l'objectif vise à apporter un soutien personnalisé et individualisé à l'enfant et à sa famille qui se caractérise par un accompagnement scolaire, éducatif et culturel, sanitaire et social. Il s'adresse à l'enfant de 2 à 16 ans. Ce dispositif de Réussite Educative s'appuie sur le partenariat des professionnels travaillant autour du développement de l'enfant.

1) Définition de ma fonction au sein des écoles :

Ma fonction consiste à assurer le lien entre l'école et les familles et vice-versa :

- De recueillir les doléances des familles, écouter leurs craintes vis à vis de l'école et de les rassurer.
- D'inciter les parents à se rapprocher des enseignants, des directeurs en cas de problèmes.
- Par l'écoute et le dialogue, je les sensibilise au fait qu'il est nécessaire pour le bien être de leurs enfants de maintenir une bonne communication avec l'école.
- J'attire leur attention également sur l'importance de leur implication dans la scolarité de leurs enfants, car ils font partie de l'équipe éducative.
- Aide dans les démarches administratives et rôle informatif.
- J'interviens aussi dans des gestions de conflits par la médiation. J'assume un rôle de conseillère (relais informatif) et d'écrivain public.
- Animation Espace Parents et animation d'actions de « coveillance » en partenariat avec les ressources mobilisables localement, institutions, associations.....

2) Nombre de bénéficiaires et caractéristiques des actions menées au cours de l'année 2009 :

Ces actions s'articulent autour de deux formes d'action, l'une individuelle et l'autre collective.

L'une tend à répondre à une demande individuelle à destination des familles ou des enseignants, l'autre collective, par l'animation d'un « **Espace Parents / Le coin café**

parents », projet auquel je me suis associée avec l'école A. Camus depuis septembre 2006 (voir Intitulé du projet annexe n°2, page 11).

Cette année, j'ai effectué **87*** interventions sur les deux écoles réparties comme suit :

56 Accueils individuels :

- **15** interventions à la demande d'enseignants ou autre personnel éducatif.
- **41** accueils physiques : dont 24 personnes seules et 17 familles (à majorité public féminin).

31 Accueils collectifs :

- L'action « Une place pour les parents à l'école / le coin café parents » représente une fréquentation de **7** personnes/jour sur 3 jours d'animation, ce qui fait une moyenne annuelle de **24** parents fréquentant régulièrement cet espace : **22** mamans et **2** papas.
- Sortie « groupe de parole » à destination organisée le 16 novembre 2009 au Centre Social, en partenariat avec le CMPP (Centre Médico Psycho-Pédagogique) a mobilisé **7** mamans.

3) Nature des prestations effectuées :

Ces prestations s'adressent à deux catégories de bénéficiaires.

a) Prestations effectuées auprès des parents :

Dans la majorité de mes prestations, 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 je les accompagne. Cette démarche vise à les rendre autonomes dans leur liaison avec l'école et de les mettre en confiance. De leur démontrer que l'école leur est accessible malgré les barrages de la langue, le contexte socio-économique ou la précarité dans laquelle elles se trouvent.

Cette démarche vise à éviter des situations conflictuelles et à contribuer à la réussite scolaire des enfants par la suite.

Je les informe des différents réseaux d'aide intra et extra scolaire mis à leur disposition et de leurs enfants en cas de nécessité éducative, les différentes demandes concernent les prestataires suivants :

(*) Chiffre en baisse du à mon absence pour formation longue de septembre 2008 à juin 2009.

- CMPP
- MDPH (Maison Départementale Pour le Handicap)
- Dispositif de réussite éducative : Structure « La Maison »
- Psychologue scolaire...
- MJC, CENTRE SOCIAL
- Structures municipales de la petite enfance
- Service Actions Éducatives de la ville

J'ai constaté aussi, lors des entretiens avec les parents que leurs situations révélaient aussi d'autres problématiques qui n'ont aucun lien avec l'éducation mais plutôt des demandes basées sur l'accès aux droits tels que :

- Violence conjugale
- Divorce, pension alimentaire
- Financier, surendettement
- Logement
- Emploi
- Reprise d'activité/mode de garde
- Santé....

Ce qui m'amène à orienter ces familles vers les institutions, associations et à les saisir en fonction des situations rencontrées sur le terrain. Ces structures sont les suivantes :

- Mairie
- CAF/MSA
- POLE EMPLOI
- MDPH
- Conseil Général
- CIRCO
- TRIBUNAL
- CPAM
- ASSOCIATIONS (SOS Femmes Accueil, AHMI...)
- CIDFF
- OPH
- MJC, CENTRE SOCIAL
- Structures municipales de la petite enfance.
- Service Actions Éducatives ...

– ***Cependant afin de répondre aux attentes des familles et pour pallier à l'indisponibilité de locaux ou d'outils de travail (téléphone, internet...) dans les écoles au moment de la requête, ces demandes sont orientées et traitées à L'Espace Famille, depuis septembre 2009 lors de mes permanences.***

b) Prestations effectuées à la demande des enseignants :

Mon rôle vis à vis de l'école demeure dans le fait que je suis devenue la référente famille et j'assure la liaison avec les parents.

Rôle de médiatrice /informatif : Je suis intervenue, à la demande d'enseignants auprès des parents, lorsque les enseignants ont eu du mal à les contacter ou pour s'assurer, par mon intermédiaire, de la compréhension des informations qui leurs ont été diffusées et tenter d'expliquer aux parents la nécessité de consulter ou de diriger leurs enfants vers des structures spécifiques, ou des professionnels lorsque celui-ci est en difficulté.

– **Rôle administratif** qui consistait à aider les parents en difficultés, à remplir les documents liés à la scolarité : Fiche de renseignements, assurance scolaire, dérogation, cantine, demande de prise en charge de certains frais par les organismes sociaux (cantine, voyages scolaires...).

c) Actions spécifiques menées au cours de l'année 2009 :

Les actions à titre collectif et partenarial tendent à se développer.

- **Continuité de l'animation du projet de l'école Albert Camus Maternelle** « Une place pour les Parents à l'école, **Le Coin café/ parents** » :
Cette action repose sur un accueil privilégié des parents, dans un endroit de convivialité qui leur est réservé toute l'année de 8h20 à 9h30. L'objectif est de renforcer les liens parents/école dans un premier temps et par la suite renforcer les objectifs éducatifs (voir annexe n°2, page 11). Ce moment privilégié me permet aussi de renforcer le contact avec les familles et de pouvoir mener mes différentes actions dans un climat de confiance.
- **Projet identique** sur l'école Louise Michel et que j'anime le jeudi matin de 8h15 à 9h30 et certains après midi de 13h15 à 14h.
- **Partenariat** avec le CDAG (Consultation de Dépistage Anonyme et Gratuit) lors de la préparation de la journée de dépistage anonyme et gratuit du 01 décembre à la MJC : Diffusion de tracts auprès des familles, sensibilisation et information.
- **Partenariat** avec un travailleur social du CMPP (Centre Médico Psycho-Pédagogique) lors de ses permanences au Centre Social : Organisation de groupes de paroles de parents qui sont en difficultés ou éprouvent des difficultés occasionnelles sur l'aspect éducatif et comportement de leurs enfants, l'objectif est basé sur le volontariat des familles afin de leur apporter une réponse ou une prise en charge par la suite.
- **Participation** aux conseils d'écoles.
- **Projets spécifiques**** qui devaient être organisés pour cette année scolaire sur l'école Louise Michel et à destination des parents :

() Ces projets étaient prévus au cours de cette année 2009, mais mes absences régulières dues à ma formation, ne m'ont pas permis de les organiser. Ces actions seront programmées pour l'année scolaire 2009 /2010.**

Organisation d'actions thématiques, sous forme de colloque, intervention de professionnels (infirmière de la PMI). L'objectif est de sensibiliser les familles sur certaines problématiques liées à l'enfant décelées par les enseignants (troubles du sommeil, de l'alimentation ...etc.) et de permettre aux intervenants par la suite de repérer et d'offrir un accompagnement individuel aux parents. Action qui repose sur le volontariat des parents et des intervenants.

4) Caractéristiques sociologiques des familles rencontrées :

Profil des familles :

- A majorité féminin
- Situation familiale : à majorité famille monoparentale.
- Âgées de 22 à 45 ans.

Situation professionnelle :

- RSA

- Chômeurs ou sans activité de la mère pour les couples mariés (en général les couples exerçant une activité à deux représentent un faible pourcentage des familles accueillies dans ces écoles).
- Contrat à temps partiel et précaire (souvent contrat aidé pour les mères lorsqu'elles reprennent une activité professionnelle).

Nationalité :

- Française
- Algérienne
- Tunisienne
- Marocaine
- Turque
- Sénégalaise

4) Évaluation :

L'évaluation de mon activité et de mes actions au sein de ces écoles se mesure en termes de différents objectifs atteints par elles.

Effectivement les différents indicateurs qualitatifs et quantitatifs nous le démontrent. Un changement d'attitude des familles, elles sont moins hostiles à l'école et plus proches. Les parents sont plus nombreux aux réunions, ils se sentent acceptés par l'école donc plus attentifs à l'aspect pédagogique. Ils sont plus disciplinés et respectueux dans l'école (respect des horaires, du personnel). Ils se montrent davantage volontaires pour l'encadrement lors des sorties pédagogique et plus enclin à se présenter dans des fonctions de délégués de parents. Le plus grand indicateur de réussite demeure dans le taux d'assiduité des enfants à l'école et à leur bien être.

Formations entreprises en 2009 :

- De septembre 2008 à juin 2009 : Licence Professionnelle Intervention Sociale, insertion et accompagnement social, IRUSSA Reims.
- 22 et 23 juin 2009 : Gestion des Conflits, CHASLE / Formation, sur site.

Conclusion :

Afin de disposer d'une meilleure coordination dans mes différentes missions et surtout d'améliorer la qualité du suivi des usagers, de mon travail et la gestion de celui-ci , j'ai été amenée à modifier mon planning et mes lieux d'intervention, j'ai augmenté mon temps de présence à l'Espace Famille (voir annexe n°3, page 12). Cela m'a permis de concilier mes deux missions, l'une à l'Espace Famille et l'autre dans les écoles. Il m'a permis aussi de disposer de plus de temps quant à l'organisation d'actions spécifiques (prises de contact, accueil des intervenants, préparation d'affiches ...).

Les familles rencontrées ont plus besoin d'écoute et de conseils. Ces familles se montrent coopérantes et de bonne volonté en règle générale pour la réussite de leurs enfants. Elles restent accessibles et ouvertes au dialogue par la suite. L'éducatif n'est basé que sur des relations de confiance mutuelle. L'égalité des chances et la réussite scolaire des enfants en

Réseau d'Education Prioritaire ne peuvent aboutir que sur un partenariat étroit entre la famille et l'école, fondé sur un respect mutuel et une reconnaissance des rôles de chacun, d'où l'importance de la mise en confiance des familles, surtout lorsqu'elles sont dans une grande précarité socio culturelle économique.

Fonction d'Opératrice Sociale de Quartier Espace Famille

Cette mission vient renforcer les services apportés par ma collègue et ma mission au sein des écoles par le suivi des familles pour des interventions extérieures à l'école.

Personnes accueillies lors de mes permanences en 2009 :

- **47** dont **25** personnes seules et **22** familles.

Pour le contenu de cette mission se référer au rapport d'activité 2009 de Mme Hamdi, qui précède.

ANNEXES

Education à la citoyenneté et renforcement des liens Ecole/Familles

Maître(s) d'œuvre : Equipe pédagogique

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

Maître(s) d'œuvre : Equipe pédagogique

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.

Intervenant, partenariat : Opératrice Sociale de Quartier