



Rapport d'Activité 2011

Opératrices Sociales de Quartier

Adultes Relais

Lalia HAMDY et Houria PIC

SOS FEMMES ACCUEIL – 2 rue Saint-John Perse – BP 95 – 52103 SAINT-DIZIER CEDEX

Tél. : 03.25.06.50.70 – Fax : 03.25.06.50.12 – 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 8790B – Crédit Mutuel Meuse Sud Saint-Dizier 10278-02001-00017334440-52

Introduction

L'Espace Famille est un service public de proximité. Ce service répond aux demandes et aux besoins des habitants du quartier en matière d'aide dans leurs différentes démarches et d'accès aux droits :

- Faciliter l'accès aux services publics des habitants (expliquer le cheminement administratif des dossiers)
- Remplir un formulaire (retraite, CMU, RSA, etc ...), ce qui a pour conséquence de faciliter le traitement des dossiers car plus rapide et plus complet.
- Améliorer les relations entre les habitants et les services, en essayant de gommer les a priori et préjugés vis à vis des administrations
- Connaître ses droits et devoirs (travail, consommation, retraite, santé ...)
- Etre orienté vers les services compétents lors d'une démarche administrative
- Avoir des conseils pour la gestion de la vie quotidienne
- Bénéficier d'un interprétariat

PLANNING DES PERMANENCES :

Période scolaire

Lundi	8h30 à 12h 13h30 à 17h30
Mardi	8h30 à 12h00 13h30 à 18h
Mercredi	8h30 à 12h00
Jeudi	8h30 à 12h 13h30 à 18h
Vendredi	8h30 à 12h 13h30 à 17h15

Période vacances scolaire

Lundi	8h30 à 12h 13h30 à 17h30
Mardi	8h30 à 12h00 13h30 à 18h
Mercredi	8h30 à 12h00 13h30 à 17h30
Jeudi	8h30 à 12h 13h30 à 18h
Vendredi	8h30 à 12h 13h30 à 17h30

1) Définition de la mission des opératrices sociales de quartier

Notre mission consiste à être un lien entre la population du quartier et les institutions. Effectivement ce public doit faire face en général aux barrages de la langue, aux difficultés de compréhension, de culture et de précarité socio-professionnelle.

Les conceptions de « relais » et de « médiation », qui définissent l'objectif de nos missions d'adultes relais permettent de clarifier les demandes, de les traduire lorsqu'elles émanent de populations étrangères afin de pouvoir établir un dialogue compréhensif et d'apporter des solutions aux problèmes quotidiens du public, source de conflits et générateur de précarité et d'isolement.

Notre connaissance du quartier et du terrain, nous permet d'être reconnues et d'avoir une certaine légitimité auprès de la population, ce qui facilite nos actions. De plus, nos missions et actions que nous menons depuis de nombreuses années dans ce service, renforcent notre reconnaissance partenariale avec les institutions et autres associations, ce qui a pour effet de générer des demandes aussi de la part d'organismes pour intervenir auprès d'utilisateurs en particulier, cela tend à accroître notre mission.

2) Typologie de la population

Population cosmopolite.

De sexe majoritairement féminin : 75%
Fréquentation masculine en augmentation : 25%

Catégories socio-professionnelles :

25% retraités

40 % à la recherche d'un emploi, ne disposant comme seul revenu : RSA, prestations familiales, allocation chômage ou AAH.

20 % de femmes au foyer.

10 % salariés, mais souvent en contrat précaire (intérim, contrat aidé...)

5% étudiants.

3) Prestations fournies aux usagers par l'Espace Famille

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 ...

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 HAMDI 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.

4) Partenariat et nouvelles orientations des missions

Notre réseau de partenaire tend à se développer. En effet, davantage d'organismes ou associations font appel à nos services pour d'une part être un relais informatif auprès de notre public, promouvoir des actions spécifiques (exemple : CDAG pour la journée mondiale de dépistage, actions culturelles, insertion professionnelle, etc.). Dans le cadre de l'insertion professionnelle cette année, en partenariat avec le BGE, le 15 mars 2011, nous avons incité un groupe de 15 femmes en recherche d'emploi de longue durée à assister à une réunion d'information sur « La création et la reprise d'entreprise par les femmes issues des quartiers », certaines ont eu des projets de création d'entreprise. Le partenariat vise aussi à être de plus en plus actif sur le terrain, exemple :

- Travailleur sociaux du conseil général : relais d'information, prise de rendez vous auprès d'assistantes sociales.
- Commissariat : interprétariat
- CPAM de Saint-Dizier : relais informatif
- OPH : interprète, relais et médiation
- Centre social du Vert Bois : interprétariat, relais informatif
- Médecine Préventive : relais informatif

5) Évaluation du service

L'évaluation de notre activité au sein de l'Espace Famille se mesure en termes quantitatif et qualitatif.

La fréquentation du service est chaque année en augmentation, ce qui implique une reconnaissance donc la qualité de nos interventions auprès du public.

a) Nombre de bénéficiaires en 2011 :

- **535** bénéficiaires de l'action (voir tableau ci-dessous)

- **168** familles font appel régulièrement à nos services

Ce qui représente un nombre annuel de 627 demandes, soit 730 visites annuelles.

Bénéficiaires de l'action en 2011	Hommes	Femmes	Total
0/3ans	7	8	15
4/6 ans	39	32	71
7/10 ans	8	3	11
11/15 ans	6	4	10
16/18 ans	25	34	59
19/25 ans	36	33	69
26/30 ans	34	63	97
31/60 ans	51	72	123
plus de 60 ans	35	45	80
Total	241	294	535
Dont issus du Quartier			535

b) Nature et répartition des demandes exprimées en 2011 :

Nature des demandes	Répartition des demandes	en pourcentage
Emploi	41	6,54%
Formation	8	1,28%
Éducation	65	10,37%
Logement	48	7,66%
Accès aux soins	50	7,97%
Couverture maladie	42	6,70%
Prestations familiales	57	9,09%
Droits sociaux	32	5,10%
Séjour/droit des étrangers	8	1,28%
Discrimination	0	0%
Justice	47	7,49%
Autres droits	229	36,52%
Total	627	100,00%

c) Constats 2011 :

Comme l'indique le tableau ci-dessus, la part « Autres droits » est en nette augmentation cette année. Elle concerne les demandes liées au droit du consommateur, elle implique : les fournisseurs d'énergie, les banques, assurances, compagnie des eaux, les opérateurs de téléphone ... (demande de résiliation, contrat souscrit abusivement ou par faiblesse des usagers, souvent se retrouvant avec des options ou services dont ils n'ont pas l'utilité ni les moyens financiers, ou suite à des démarches commerciales physiques ou téléphonique, il n'est pas rare que des usagers se retrouvent avec deux assurances habitations /voitures , problème de paiement de facture, frais d'abonnement et charges diverses supérieures à la consommation réelle ...).

La fréquentation du service est devenu plus importante concernant la lecture des courriers (tous les jours ou tous les deux jours pour certains usagers) car, ne sachant pas lire, ils angoissent devant la moindre lettre ; pour eux, tout est d'une extrême importance, ils ont peur de ne pas faire les choses en temps et en heures et d'être pénaliser.

Nous constatons aussi certains besoins de la population, elle concerne des besoins en matière de demandes d'alphabétisation, d'aides particulières pour la réalisation d'un CV, d'une lettre de motivation, d'informations d'accès aux droits.

D'autres part, lors de déménagement ou d'emménagement, lors des ouvertures ou de fermetures de compteur EDF, GDF, eau, et attendu que ces démarches ne se font qu'exclusivement par téléphone

maintenant, nous remarquons que nombre d'usagers sont incapables de distinguer les différents compteurs et encore moins d'en relever l'index.

Projet 2012 :

Afin de pallier à ces difficultés, nous sommes désireuses de mettre en place des réunions d'informations ou d'atelier en partenariat avec les organismes concernés ou institutions.

Conclusion

L'Espace Famille est un service de proximité, dédié à une population fragilisée des quartiers, nos missions s'inscrivent dans un contexte socio-économique de plus en plus difficile, se qui tend à précariser davantage le public. Nous constatons que beaucoup de personnes, aujourd'hui, n'arrivent plus à faire face financièrement aux dépenses usuelles (factures, charges, loyer ...) et auraient tendance à se désengager face à ce quotidien, non pas par mauvaise volonté, mais elles ne savent plus comment faire.

Notre rôle est prépondérant dans le sens ou nous sommes « le lien social » qui permet aux usagers de faire face et de faire surface devant des démarches simples mais qui pourraient cependant les anéantir. Effectivement, leurs faibles revenus, le barrage de la langue, l'illettrisme, l'analphabétisme, l'ignorance des démarches administratives à accomplir, même dans des situations simples est souvent fastidieux pour ce public, ce qui auraient pour conséquences de les exclure davantage de notre système social. Par notre mission, nous les accompagnant dans leur démarches afin de les rendre acteurs de leur vie. Nous leur offrons une écoute et une réponse, ce qui est primordial à notre sens.

RAPPORT D'ACTIVITE SPECIFIQUE 2011

Opératrice Sociale de Quartier

École Maternelle Albert Camus

Espace Famille

Houria PIC

Introduction

L'animation et l'encadrement avec les enseignants au sein des deux écoles Albert Camus maternelle* m'a 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.

***Cette école se situe en Réseau d'Éducation Prioritaire (REP) et depuis la rentrée scolaire 2011, elle fait partie du programme Eclair. 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 Éducative 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 Éducative 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 :

- recueillir les doléances des familles, écouter leurs craintes vis à vis de l'école et de les rassurer.
- 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 2011 :

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 en annexe).

Les interventions se répartissent comme suit :

70 Accueils individuels :

- 20 interventions à la demande d'enseignants ou autre personnel éducatif
- 50 accueils physiques

Accueils collectifs :

- L'action « Une place pour les parents à l'école / le coin café parents » représente une fréquentation régulière de 10 familles /jour sur 3 jours d'animation.
- Groupe de paroles sur thématiques spécifiques (sommeil, alimentation de l'enfant...), 30 familles.

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 à les mettre en confiance, 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 :

- CMPP
- MDPH (Maison Départementale Pour le Handicap)
- Dispositif de réussite éducative : Structure « La Maison »
- Psychologue scolaire...
- Inspection de l'éducation nationale
- MJC, Centre social
- Structures municipales de la petite enfance
- Service Actions Éducatives de la ville
- Associations diverses

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 et associations 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 ...

NOTA : 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. De plus depuis septembre 2010, mon intervention ne se fait plus que sur l'école Albert Camus, effectivement la fusion et la fermeture de groupes scolaires ont redessiné une nouvelle carte scolaire, ce qui a eu pour conséquences l'augmentation des effectifs de ce groupe scolaire(3 ouvertures de classes supplémentaires), donc du nombre de famille.

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 consiste 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, club sportif...), dossiers bourses lorsqu'ils ont des enfants plus âgés.

c) Actions spécifiques menées au cours de l'année 2011 :

- 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 en annexe). 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.

- Partenariat avec le CDAG (Consultation de Dépistage Anonyme et Gratuit) lors de la préparation de la journée de dépistage anonyme et gratuit du 1er décembre à la MJC : diffusion de tracts auprès des familles, sensibilisation et information.
- 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.
- Sensibilisation des familles aux actions thématiques ponctuelles locales (colloques, conférences à la MJC, lycée, collège associations...). L'objectif est de sensibiliser les familles sur certaines problématiques liées à l'enfant décelées par les enseignants (troubles du sommeil, de l'alimentation, autorité, etc.).
- Participation aux conseils d'écoles.

4) Caractéristiques sociologiques des familles rencontrées :

Profil des familles :

- A majorité Féminin
- Situation familiale : à majorité famille mono parentale.
- 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 :

- Cosmopolite

4) Évaluation :

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

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 pédagogiques et plus enclin à se présenter dans des fonctions de délégués de parents et fréquentés les réunions. Le plus grand indicateur de réussite demeure dans le taux d'assiduité des enfants à l'école et à leur bien être.

Conclusion :

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'Éducation Prioritaire ne peuvent aboutir que grâce à 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 et/ou économique.

ANNEXE

Une place pour les parents dans l'école

Éducation à la citoyenneté et renforcement des liens École/Familles

Maître(s) d'œuvre : Équipe 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