
Dispositif Femmes Relais
Opératrices Sociales de Quartier

Annexe au
Bilan Annuel au 31 Décembre 2004

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^{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)

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 » — 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) tient une permanence cinq jours par semaine dans un local sis à la Poste du Vert-Bois, boulevard Allende, où le public est accueilli. 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 ...

Par ailleurs, cette situation a conduit à un déficit sur le programme (1 453,95 €) : au titre dispositif adultes relais, l'Etat ne verse sa subvention qu'à la raison que la salariée concernée soit effectivement en poste, ... ce qui n'est pas le cas d'une salariée en arrêt de travail. La salariée en question ayant dès janvier 2004 plus d'un an d'ancienneté, le maintien de son salaire lui était acquis sur chaque période d'arrêt inférieure à 90 jours ... La sécurité sociale abattant systématiquement 3 jours sur chaque période de maladie non contiguë et ne couvrant de toutes façons par l'intégralité des salaires, il en ressort un déficit d'exploitation ...

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

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

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

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.

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.

▼

Pic Houria
OPERATRICE SOCIALE DE QUARTIER

Ecoles maternelles Albert Camus et Jean moulin.
Bilan 2003-2004

FONCTION : Animatrice/Médiatrice.

- Animation et encadrement avec les enseignants, intégration complète au sein des équipes pédagogiques.

Ma fonction est d'assurer le lien entre l'école et les familles se sentant marginalisées par celle-ci. Mon rôle premier est d'inciter les familles par l'écoute et le dialogue à aller vers l'école, et de maintenir la communication avec les enseignants pour le bien être de l'enfant. Ceci afin d'éviter des situations conflictuelles et faire comprendre aux parents que l'éducation de leurs enfants se fait avec leur collaboration.

Vis à vis de l'école je suis la référente familles et porte-parole des parents lorsqu'ils n'osent pas amorcer le dialogue avec les enseignants.

- Rôle d'interprète face au barrage de la langue.
- Contactée par les enseignants d'école primaire dans certains cas où les enfants ne fréquentent pas l'école, je suis le dernier recours avant le signalement à l'inspection académique pour faire comprendre aux familles la gravité de l'absence de leurs enfants à l'école, et qu'ils doivent la justifier auprès de l'école.
- Fonction administrative : remplir les documents liés à l'Education Nationale et au service enseignement de Saint Dizier : Demande de dérogation, fiche de renseignement, assurance scolaire, dossier voyage, demande de prise en charge par les organismes sociaux.
- Informer et expliquer aux parents le rôle des différents réseaux d'aides spécialisées en relation avec l'éducation nationale ou privés tels que : CMPP, CAMSP, orthophoniste...
- Dans certaines situations, suite aux décisions des commissions éducatives, je rassure les familles et leur explique que leur enfant a besoin d'une aide spécifique, ou d'un changement d'orientation, afin que celui-ci puisse tirer profit de sa scolarité.
- J'insiste surtout auprès des parents sur le fait que rien ne peut-être entrepris sans leur accord.
- Ecouter les familles et les diriger vers les structures adéquates lors de problèmes financiers, violence, habitation...

Nota : Etant donné le suivi que j'ai avec les familles depuis l'école maternelle, et la confiance qui s'est établie, à la demande des parents ou de l'école, je suis amenée à intervenir auprès d'autres établissements scolaires tels que : collège Louis Pergaud, Anne Fanck, Louise Michel maternelle...Lorsque les enfants ont grandi, pour les frères et sœurs, en cas de déménagement suivant le secteur scolaire, pour l'élaboration des dossiers de demande de bourse.

Mon rôle d'écoute est prédominant et, dans bon nombre d'accueils, il s'avère que je suis amenée à conseiller les familles sur des démarches administratives, juridiques, sociales, accueil extra-scolaire, modes de garde des jeunes enfants...

- Nombre de personnes accueillies : 123. Situation familiale : Souvent les mères car beaucoup de familles monoparentales et même dans les couples mariés.
- Nationalités : française, algérienne, tunisienne, marocaine, turque, sénégalaise.
- Situations professionnelles : RMIste, chômeurs, ou sans activité de la mère pour les couples mariés (la démarche est souvent faite par la mère).

CONSTAT :

Suite au programme de démolition de certains bâtiments qui a engendré un mouvement de population dans mes secteurs d'activité, je constate une augmentation des familles de plus en plus démunies socialement et bénéficiant d'une prise en charge par des organismes sociaux. Ce qui limite mon champ d'action à de l'écoute face à ces familles. Et à orienter l'école en cas de problèmes vers le travailleur social en charge des familles.

L'attitude des parents face à l'école a tendance à changer. Si pour certains, l'école est facteur de réussite sociale, d'autres l'envisagent plutôt comme un système « éducatif » ou un mode de garderie. Ils attendent que l'école comble les carences éducatives, affectives de leurs enfants. D'où la nécessité de toujours maintenir un dialogue et de les sensibiliser à leur rôle de parents.