

---

## **Dispositif Femmes Relais** **Opératrices Sociales de Quartier**

---

# Annexe au Bilan Annuel au 31 Décembre 2007

### **Évaluation de la phase préparatoire**

---

*☒ 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)**

---

*☒ 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 intervenait 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 venait renforcer les services apportés par l'autre opératrice sociale de quartier. Cependant, cette action a été abandonnée le 1<sup>er</sup> janvier 2007 : aussi, le temps devenu disponible a été mis à profit du public visitant les locaux pour des demandes d'aide, de renseignements et de conseils individuels.

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 HAMDI 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-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.

Lalia HAMDI  
Opératrice Sociale de Quartier à l'Espace Famille

## Bilan 2007

### **Fréquentation du service :**

- du 2 janvier au 31 décembre 2007

### **Horaires et jours d'ouverture :**

- du lundi au vendredi 8h30 à 12h00

### **Visites en augmentations :**

- en 2007

### **Temps passé pour chaque personne :**

- 25 minutes en moyenne

### **Nombre de visites :**

- 374 visites pour l'année 2007
- 11 visites à domicile
- 25 demandes de renseignement par téléphone
- **410 interventions**

### **Profil des usagers :**

- personnes principalement issues des quartiers du Vert-Bois
- féminin à 80%

### **Tranches d'âges :**

- 40/50 ans est de 70%
- plus de 60 ans 25%
- autre 5%

### **Situations des familles :**

- famille monoparentale : 25%
- en retraite : 25%

- autres : 50%

### **Les revenus :**

- prestations familiales : 50%
- RMI : 15%
- pensions de retraite, P. reversions : 25%
- autres 10%

### **Nationalité et appartenances communautaires :**

Les personnes qui fréquentent le service sont plutôt :

- d'origine étrangère appartenant à la communauté maghrébine.
- de nationalité française
- 10 % français d'origine française

### **Nature de l'aide**

Dans la majorité des cas, les demandes d'aides visent à :

#### Remplir des documents :

- retraite et retraite complémentaire
- CMU
- COTOREP
- bourses
- aide financière
- demande de logement
- déclaration des ressources trimestrielles (caf)

#### Rédiger des courriers :

- emplois
- échéancier
- école
- logement
- CV

#### La recherche d'information :

- sur leurs droits
- d'une adresse, d'un numéro de téléphone .....
- nouvelle réglementation

#### Recherche aussi :

- d'une écoute
- d'un conseil

**Souvent les personnes me demandent d'interpréter leurs documents avec des mots plus simples et aussi en langue arabe. Je m'efforce autant qu'il est possible de leur parler en français. Je m'aperçois que même en leur parlant dans leur langue, certains usagers ont un problème de compréhension.**

### ***Réponses apportées :***

- faciliter le traitement des dossiers
- permettre aux usagers de rétablir des liens avec les institutions
- amener les usagers à vaincre leurs craintes et leurs timidités face aux institutions
- combattre leurs préjugés face aux services administratifs
- conduire les usagers à faire leurs démarches eux même
- l'aide apportée par les OSQ facilite le traitement des dossiers par l'administration (dossier plus complet, traitement plus rapide)

A la suite du changement de site, le repérage de l'endroit avait été difficile. Aujourd'hui, ce n'est plus le cas.

Après trois années de fonctionnement dans les locaux de SOS Femmes Accueil, l'endroit semble enfin bien repéré par le public, on sait maintenant que l'on y trouve deux personnes pour l'aide aux démarches.

### ***Nouveaux horaires septembre 2006 :***

- Du lundi au vendredi : 8h30 à 12h00

### ***Les avantages d'avoir intégré le bâtiment Vosges.***

- Un bureau pour chacune des opératrices
- Mise à disposition d'un ordinateur (internet) et d'un téléphone
- Se sentir moins isolée et en sécurité
- Faire partie d'une équipe, échanges possibles, diffusion de l'information
- Accès à la formation et réunions d'information
- Pour les usagers, bénéficier d'un accueil permanent en dehors des permanences des deux opératrices sociale de quartier.

### ***Une partie des services contactés suite aux demandes d'aides***

- CRAM Nord Est (Nancy)
- CAF de Chaumont
- OPHLM de St-Dizier
- CIDF Marne et Haute- Marne
- ASSEDICde St-dizier
- Trésorerie de St-Dizier
- Tribunal d'instance de chaumont
- Service retraite de St-Dizier
- DSD de St-Dizier
- CCAS de St-Dizier
- Préfecture de Chaumont
- Sous Préfecture de St-Dizier
- Conseil général de Chaumont
- Banque de France Chaumont
- Maison départementale des personnes handicapées ( MDPH 52)
- Des services du contentieux
- Office national des anciens combattants
- Hôtel des impôts

- CPAM de St-Dizier et de Chaumont
- Police de St-Dizier

Services commerciaux :

- Orange
- Le Neuf
- Télé 2
- Cofidis
- Assurances ...

*Liste non exhaustive*

Houria PIC  
Opératrice Sociale de Quartier  
sur les écoles maternelles Albert Camus, Louise Michel maternelle et à l'Espace Famille

## Bilan 2007

### Introduction

L'animation et l'encadrement avec les enseignants au sein des deux écoles Albert Camus\* et Louise Michel\* 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. (voir annexe).**
- **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 (voir annexe).**

### **1) Fonction au sein des écoles :**

Dans un premier temps, 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.
- J'interviens aussi dans des gestions de conflits par la médiation. J'assume un rôle de conseillère (relais informatif), et d'écrivain public.

### **2) Actions menées au cours de l'année scolaire :**

Cette année, j'ai effectué 90 prestations\*. Dont 20 à la demande d'enseignants.

*\* Prestations en baisse du fait de mon absence pour formation de septembre 2006 à juin 2007.*

### **Nature des 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 langue, le contexte socio-économique ou la précarité dans laquelle elles se trouvent. Afin d'éviter des situations conflictuelles par la suite.

Lors de mes entretiens avec les familles, je constate que leurs situations révèlent d'autres problématiques qui n'ont aucun lien avec l'école, tels que :

- Violence conjugale
- Financier, surendettement
- Logement
- Travail
- Reprise d'activité / mode de garde
- Maladie....

Ce qui m'amène à orienter ces familles vers les structures adéquates telles que :

- Mairie
- CAF
- ASSEDIC
- MDPH
- CIRCO
- TRIBUNAL
- CPAM
- ASSOCIATIONS (SOS Femmes Accueil, AHMI...)
- CIDFF
- OPH
- MJC, CENTRE SOCIAL
- Structures municipale de la petite enfance
- Service Actions Éducatives

### **Nature des 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. J'interviens auprès des parents lorsque les enseignants ont du mal à les contacter ou pour s'assurer, par mon intermédiaire, de la compréhension des informations qui leurs ont été diffusées.

#### ***Rôle d'interprète***

- 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 scolaire...)
- Rôle informatif : Informer et expliquer aux parents, en cas de nécessité, les différents réseaux d'aides spécialisées en relation avec l'éducation nationale comme :

- CAMSP
- CMPP
- MDPH
- Orthophoniste
- Psychologue scolaire...

#### Actions spécifiques menées au cours de l'année 2007

- Animation du projet de l'école Albert Camus Maternelle « Une place pour les parents à l'école. » 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. Dont l'objectif est de renforcer les liens parents/ école dans un premier temps et par la suite renforcer les objectifs éducatifs (voir annexe Albert Camus).
- Projet qui sera mis en place aussi à la prochaine rentrée scolaire sur l'école Louise Michel, et que j'animerai le jeudi matin.
- Partenariat 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. Participation aux ateliers d'écriture.

### **3) Caractéristiques sociologiques des familles rencontrées :**

#### Profil des familles :

- Féminin
- Situation familiale : à majorité famille mono parentale.
- Âgées de 22 à 45 ans.

#### Situation professionnelle :

- Rmistes
- 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

#### **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.

**Fonction d'Opératrice Sociale de Quartier  
Espace Famille**

Fonction exercée le mercredi, jeudi matin et pendant les vacances scolaires. Cette fonction vient renforcer les services apportés par ma collègue et ma mission au sein des écoles par le suivi de mes familles pour des interventions extérieures à l'école.

**Pour le contenu de cette mission se référer au bilan 2007 de Mme Hamdi.**

## ANNEXES

<b>Liens école – familles, éducation à la citoyenneté</b>
---

**Education à la citoyenneté et renforcement des liens Ecole/Familles**

Maître(s) d'œuvre : l'équipe

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 : Mme Bellati, Mme Airoldi, Mme Adam, Mme Ghiloni.

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.  
La bibliothèque et la salle de repos seront disponibles pour les parents jusqu'à 9h pour qu'ils aient la possibilité de lire un livre à leur enfant.

Intervenant, partenariat : Opératrice Sociale de Quartier

**Ecole Camus Maternelle**

## HORAIRES

### Période scolaire

<b>LUNDI</b>	matin	8h - 12h	A. Camus Maternelle : 03 25 05 08 65
	après-midi	14h - 16h45	L. Michel Maternelle : 03 25 56 04 93
		16h45 - 18h	Espace Famille
<b>MARDI</b>	matin	8h - 12h	A. Camus Maternelle : 03 25 05 08 65
	après-midi	14h - 16h45	L. Michel Maternelle : 03 25 56 04 93
		16h45 - 18h	Espace Famille
<b>MERCREDI</b>	matin	8h - 12h	Espace Famille
<b>JEUDI</b>	matin	8h - 12h	Espace Famille
	après-midi	14h - 16h45	L. Michel Maternelle : 03 25 56 04 93
		16h45 - 18h	Espace Famille
<b> VENDREDI</b>	matin	8h - 12h	A. Camus Maternelle : 03 25 05 08 65
	après-midi	14h - 16h45	L. Michel Maternelle : 03 25 56 04 93
		16h45 - 18h	Espace Famille

### Hors période scolaire

<b>LUNDI</b>	matin	8h30 - 12h	Espace Famille
	après-midi	13h30 - 17h30	
<b>MARDI</b>	matin	8h30 - 12h	Espace Famille
	après-midi	13h30 - 17h30	
<b>MERCREDI</b>	matin	8h30 - 12h	Espace Famille
	après-midi	13h30 - 17h30	
<b>JEUDI</b>	matin	8h30 - 12h	Espace Famille
	après-midi	13h30 - 17h30	
<b> VENDREDI</b>	matin	8h30 - 12h	Espace Famille
	après-midi	13h30 - 16h	