

### Opératrices Sociales de Quartier

*Décrire précisément la mise en œuvre de l'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 était composé en 2012 de deux salariées pour 1,5 ETP mais a été réduit faute de crédits suffisants à 0,5 ETP en 2013, une salariée ayant été licenciée pour raisons économiques. La salariée restante tient une permanence cinq jours par semaine où le public est accueilli. Elle a un rôle essentiel d'écrivain public, de conseil et de médiatrice avec les institutions, organismes publics, etc. Son action est centrée sur l'accès aux droits et la prévention des discriminations.

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		2	2	
			4/6 ans	3	12	15	
			7/10 ans	18	46	64	
			11/15 ans	14	22	36	
			16/18 ans	13	26	39	
			19/25 ans	32	44	76	
			26/30 ans	22	55	77	
			31/60 ans	62	71	133	
			plus de 60 ans	31	79	110	
			total	195	357	552	
		<u>dont issus des quartiers prioritaires</u>					
			Quartiers	Vert-bois	Grand Lachat	La Noue	Autres
			Total Publics (en nbre)	440	7		3

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.

LUNDI	8H300 12H00
MARDI	8H300 12H15
MERCREDI	8H300 12H00
JEUDI	8H300 12H15
VENDREDI	8H300 12H00

*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 :

(A noter cette année plus de visite à domicile et accompagnement extérieur les causes la maladie et la population vieillissantes.)

Prestations et Type de démarches :

Les demandes : CMU, CMU complémentaire et renouvellement des aides en matière de santé, dossier MDPH, APA, dossier retraite, de bourses, logement, Pôle emploi (prestation chômage...), CAF (allocations familiales, demandes de prêt social), etc.

Accès aux droits, avec l'aide du 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 pédagogiques 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 que les personnes 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 décrypter et mémoriser les logos des institutions sur les enveloppes pour permettre de classer les courriers par importance et les ranger 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, il n'est pas rare qu'ils viennent avec une vingtaine de documents à la fois (datant parfois de cinq ans) et déjà traités, aussi afin de gagner du temps et de leurs inculquer une méthode basique de classement, une croix rouge est portée sur les courriers traités.