

RAPPORT D'ACTIVITE 2018

CSF Section de Sartrouville



Contrat Local
d'Accompagnement
à la Scolarité



Ateliers parentalité



L'essentiel 2018

92 enfants accueillis*

*31 écoliers, 56 collégiens et 5 lycéens

Atelier lecture*

*Tous les samedis hors vacances scolaires

Atelier art plastiques*

*Tous les mercredis hors vacances scolaires

**Sorties culturelles en
famille**

3 ateliers parentalité

1394 bénéficiaires*

*494 bénéficiaires de l'action écrivain public et 900
bénéficiaires de la maison de coup de pouce

**14 Salariés* et 6
bénévoles**

*11 vacataires et 3 permanents

**Une gouvernance
stable**



L'année 2018 vue par Nadia HATTAB

Présidente CSF Section Sartrouville

L'année 2018 a été particulière : notre activité a fait un bond d'environ 20% et le nouveau Conseil d'administration a souhaité développer et professionnaliser des actions qui étaient en pleine expansion (parentalité, démarches administratives, sorties culturelles...). Ceci a été possible grâce au travail des administrateurs mais aussi des salariés qui ont bénéficié de contrats adulte relais.

Vous lirez dans le rapport d'activité quels sont les secteurs d'activité qui se sont le plus développés. Cette progression est également due à la forte demande et aux attentes des habitants des quartiers prioritaires de la ville.

Cette croissance d'activité nous a conduit à lancer un travail de réflexion sur le développement de la structure, et notamment sur l'amélioration de la satisfaction des clients et sur nos outils. L'organisation interne a été redéfinie, avec la création d'un pôle parentalité, d'un pôle démarches administratives (en tout genre sauf le logement), d'un pôle logement et d'un pôle écrivain public permettant d'offrir une évolution professionnelle à nos salariées et leur permettre de gagner en compétence.

La situation financière de notre association reste saine. Nous avons un bilan comptable en positif. Même si le développement de l'association a entraîné des dépenses supplémentaires, elles ont été compensées par l'obtention de subvention exceptionnelle.

Pour 2019, notre souhait est de maintenir notre activité à ce niveau de qualité et le maintien de notre effectif permanent.

Je tiens à remercier l'ensemble des bénévoles (administrateurs ou non) pour leur disponibilité et leur engagement, **surtout Monsieur Jean Marc LAURET pour tout le travail formidable qu'il a accompli et sa grande disponibilité sans faille.** Je

Je tiens à remercier les salariés dont le travail et l'implication sont traduits dans le rapport d'activité de l'année 2018.

Je remercie aussi tous nos partenaires financiers qui sans eux, toutes ses actions n'auraient pas été possibles : CAF, Conseil départemental, la Préfecture, la Mairie de Sartrouville, L'UDAF, LA CSF national, les bailleurs (1001 vies habitats, logirep).

Merci aux habitants pour leur confiance et leur grande générosité...



1. Le Contrat local d'accompagnement à la scolarité

Dans le cadre d'un « Contrat Local d'accompagnement à la scolarité », dispositif national porté par la Direction générale de la cohésion sociale, la CSF accueille 92 enfants (31 écoliers, 56 collégiens et 5 lycéens), les écoliers et les collégiens lundis, mardis, jeudis, vendredis soirs par groupes de 15 à 20 élèves environ, chacun à raison d'une heure par jour de soutien scolaire. Le groupe des élèves de seconde ayant, les années antérieures, bénéficié du dispositif CLAS sont accueillis tous les mercredis à raison de 2 heures.

Ces activités sont assurées par la cheffe de projet, Mme Khira (dite Radhia) Pothier pour partie de son temps vacataire et pour le reste du temps bénévole jusqu'en novembre 2018, recrutée sur un contrat adulte relais à temps plein à compter du 3 décembre, 11 accompagnateurs salariés vacataires et 3 bénévoles à temps partiel jusqu'en juin puis un jusqu'en décembre.

Le tableau ci-dessous présente la répartition des enfants par établissement et par quartier. Les enfants demeurent tous dans l'un des quartiers classés prioritaires au titre de la politique de la Ville, le quartier le plus représenté étant le quartier des Indes.

ETABLISSEMENTS SCOLAIRES	QUARTIER DES INDES	LA MARINIÈRE	LES REFLETS	LES QUATRE CHEMINS	LE THEATRE	LE VIEUX PAYS	QUARTIER DE L'UNION	AUTRES
	NOMBRE D'ELEVES	NOMBRE D'ELEVES	NOMBRE D'ELEVES	NOMBRE D'ELEVES	NOMBRE D'ELEVES	NOMBRE D'ELEVES	NOMBRE D'ELEVES	NOMBRE D'ELEVES
ECOLE PAUL BERT	3	0	0	0	0	0	0	0
ECOLE G. BRASSENS	4	0	0	0	0	0	0	0
ECOLE P. NERUDA	0	0	8	0	0	0	0	0
ECOLE JOLIOT-CURIE	1	0	0	6	4	1	1	0
ECOLE LEO-LAGRANGE	0	2	0	0	0	0	0	0
COLLEGE ROMAIN ROLLAND	11	4	0	0	1	0	0	0
COLLEGE LOUIS PAULAN	1	0	4	0	0	7	0	0
COLLEGE COLETTE	2	0	0	10	3	0	0	0
COLLEGE DARIUS MILHAUD	2	1	1	2	1	0	2	0
ECOLE HANNED	0	0	0	2	0	0	0	0
COLLEGE ALBERT CAMUS	0	0	0	0	0	0	0	1
COLLEGE LAMARTINE	0	0	0	0	0	0	0	1
LYCEE EVARISTE GALOIS	1	0	0	3	0	0	0	0
LYCEE PIERRE VIVES	0	0	1	0	0	0	0	1
TOTAUX	25	7	14	23	9	8	3	3
					NOMBRE TOTAL D'ELEVES		92	

L'aide aux devoirs

Deux séances se déroulent sur le site des Indes, au 1 avenue de l'Europe :

* Un groupe d'élèves de primaires se retrouve de 17 à 18h pour approfondir ce qui a été vu dans la journée.

* Le deuxième pour les collégiens afin de pouvoir les motiver et les faire travailler.

Les collégiens sont pour la majorité d'entre eux, très peu autonomes dans leur travail, manquent de méthode et/ou de confiance en eux, n'ont pas l'habitude d'apprendre leurs leçons. Ils demandent par conséquent beaucoup de présence adulte pour les amener vers cette autonomie. Les élèves de 4ème et 3ème savent demander ponctuellement de l'aide. Certains ont besoin d'un accompagnement plus soutenu, d'autres ont de sévères lacunes en français qui les handicapent pour la compréhension des autres matières.

Sur le site de la rue Pablo Picasso, nous avons mis en place trois groupes :

* Un groupe d'élèves de primaires se retrouve de 17 à 18h pour approfondir ce qui a été vu dans la journée. Nous avons fait le choix d'un accompagnement d'élèves du premier degré après avoir constaté les difficultés des collégiens avec la langue française : incompréhension des consignes, des textes, de l'orthographe grammaticale et surtout la conjugaison.

* Le deuxième pour les élèves de 6^{ème} et 5^{ème} afin de pouvoir les faire travailler ensemble. Cependant, les moyens dont nous disposons limitent notre capacité à atteindre le taux d'encadrement qui nous permettrait de mieux travailler avec les élèves. Nous sommes également contraints par le manque de temps car une heure n'est pas suffisante pour permettre à tous les enfants de finir leurs devoirs.

* Le troisième groupe pour les élèves de 4^{ème} et 3^{ème}. Là aussi les élèves ont un besoin d'encadrement et de présence car ils ont beaucoup de lacunes et manquent de méthodologie et d'organisation. Ils ne connaissent pas toujours les priorités et surtout éprouvent des difficultés à apprendre leurs leçons.

L'acquisition d'ordinateurs rendue possible en 2018 grâce à une aide spécifique du FDVA constituera un atout précieux pour aider les enfants à rechercher les informations dont ils peuvent avoir besoin, à les organiser et à les hiérarchiser. Il est souvent frustrant de constater qu'à la fin de l'heure certains élèves auraient eu besoin d'une évaluation de leur travail et que nous n'en avons pas eu le temps. Nous mettons tout en œuvre également pour que les élèves travaillent en coopération.

Sur le site Pablo Picasso les effectifs sont nombreux pour un nombre d'accompagnateurs insuffisant. Nous avons été obligés d'en augmenter le nombre en particulier pendant les séquences consacrées aux élémentaires. Les bénévoles sont très peu disponibles et il n'y en avait plus qu'un seul au dernier trimestre 2018.

La confiance des parents dans cette action reste indéfectible car la responsable du CLAS a un cap et s'y tient : le travail sérieux et le respect mutuel entre élèves et accompagnateurs est essentiel à la réussite scolaire et sociale des enfants.

Une séance par trimestre a été dédiée à l'évaluation. En effet, les collégiens de chaque site ont également partagé un moment à discuter et à remplir leur document d'évaluation.

Nous avons constaté l'importance du suivi des élèves dès les classes de primaire et nous savons que l'activité prendra de l'ampleur dans les années à venir. Les séances avec ces enfants nous permettent d'approfondir leurs connaissances et de les entraîner sur des chemins de traverse dans l'histoire et dans d'autres espaces géographiques. Certaines séances se terminent par l'apprentissage oral des langues étrangères comme l'anglais, l'espagnol ou l'arabe.

Le nombre d'élèves de primaire augmente et les élèves comme les parents manifestent un réel intérêt pour le service que nous rendons.

Les fins de trimestres ont été marquées par une rencontre conviviale parents, enfants, accompagnateurs et responsables CLAS autour d'un verre de l'amitié au local Pablo Picasso. C'est l'occasion de faire un point sur le trimestre. La dernière réunion a eu lieu vendredi 21 décembre 2018 où la majorité des familles a manifesté sa satisfaction vis-à-vis des résultats scolaires et le progrès de leurs enfants tout au long du premier trimestre.

Les perspectives de développement pour l'année scolaire 2018/19

Un groupe de cinq élèves de seconde se retrouve tous les mercredis après-midi pendant deux heures. Des séances sont désormais proposées aux élèves volontaires pendant les petites vacances scolaires. Le nombre de collégiens s'est accru (56), pas le nombre d'encadrants. Nous soulignons encore l'importance des séances pour les élèves de primaire (31) qui leur permettent d'approfondir leurs apprentissages.

Trois chefs d'établissements ont renoué contact avec l'association en ce début d'année scolaire (Collège Romain Rolland, Collège Louis Paulhan et Collège Darius Milhaud).

Les relations avec les établissements scolaires

Le 9 novembre 2018 nous avons repris contact avec Madame Fraqué, principale du collège Louis Paulhan. Le 20 décembre Madame Pothier a rencontré Monsieur Le Bourguennec, principal du collège Romain Rolland. Le principal nous a invités à participer à la journée de l'Orientation et des Métiers vendredi 1^{er} février 2019 qui se déroule au sein du collège. L'équipe dirigeante de Romain Rolland nous a fait part de ses interrogations concernant certains élèves dont l'exclusion pose de nombreux problèmes à la collectivité. La CSF n'a actuellement aucun moyen de soutenir ces enfants.

Deux rencontres et de mises au point, en novembre et en décembre 2017, s'étaient déroulées avec M. De Gorre, Principal du collège Darius Milhaud et son adjointe Mme Berteaux. Ces derniers travaillent en collaboration avec la CSF pour le dispositif « Devoirs faits » 5 heures par semaine et ils nous ont envoyé une liste de 29 élèves pour les inscrire au dispositif CLAS. Quatre sur les 29 élèves sont inscrits et fréquentent notre association. Nous attendons toujours le retour des autres familles.

Les relations avec les familles

L'activité est accompagnée d'un suivi régulier auprès des familles. Cet accompagnement nécessite une mobilisation croissante de la personne responsable de l'activité, permettant tout à la fois d'assurer une médiation entre les parents et les adolescents en difficulté et une médiation entre les parents et adolescents d'une part et les établissements scolaires d'autre part.

De l'aide aux devoirs à la découverte culturelle

L'activité comporte également un axe d'ouverture culturelle avec la mise en place le samedi matin d'un atelier lecture. Cet atelier concerne un groupe de neuf enfants scolarisés en CM1, CM2 et classes de 6^{ème} et de 5^{ème}. Son animation repose sur le bénévolat d'un adulte accompagnateur du CLAS et le choix des ouvrages s'est effectué en 2018 en partenariat avec le service enfance – jeunesse de la bibliothèque Stendhal.

Nous avons également mis en place un atelier d'arts plastiques animé par une étudiante de l'école nationale supérieure des Beaux-arts. Douze élèves profitent de cette activité tous les mercredis après-midi.

En complément des activités culturelles, nous avons commencé l'an dernier un programme d'ouverture aux pratiques culturelles. Nous avons organisé deux visites commentées (+ ateliers) du musée Château de Fontainebleau (participation de 63 personnes) et du musée de la Renaissance à Ecoen (participation de 61 personnes) en mai et septembre 2018.

D'autres sorties culturelles sont prévues en 2019 à commencer par la visite de l'exposition Toutânkhamon, le lundi 10 juin. Des visites du Pantheon et du Château de Rambouillet sont également prévues.

Conclusion

Une enquête de satisfaction a été conduite en début d'année scolaire auprès des parents. Sur les 35 parents ayant rempli le questionnaire, 32 se sont déclarés très satisfaits et 3 satisfaits et souhaitent que l'association propose d'autres activités le mercredi, le samedi et pendant les vacances scolaires. 32

souhaitent que l'association puisse étendre ses activités dans d'autres locaux de la ville et notamment dans le quartier dit du Vieux Pays.

Les familles ont une entière confiance et une grande attente dans ce dispositif. Cela leur permet notamment d'apprendre de leur côté l'importance de leur rôle dans la scolarité de leurs enfants grâce aux liens entretenus fréquemment avec la responsable de l'activité.



2. Le soutien à la parentalité

Les relations entretenues par la responsable de la mise en œuvre du CLAS, avec la soixantaine de familles dont les enfants sont accueillis pour l'aide aux devoirs, ont mis en évidence les difficultés rencontrées par certains parents dans l'exercice de leur responsabilité parentale. Sont en particulier concernés les parents dont les enfants sont en échec scolaire. Certains se sentent démunis, ont l'impression d'« avoir tout fait » pour leurs enfants et ne savent plus comment se comporter. La perception de l'échec de leurs enfants est souvent accompagnée d'un sentiment de culpabilité et de honte, honte d'entendre ce que les professeurs disent de leurs enfants, honte devant les parents dont les enfants réussissent à l'école, honte qui conduit à l'isolement, à la peur d'être jugé. Le sentiment de culpabilité est renforcé par l'impression d'être seuls à être concernés par cette situation d'échec.

Mais d'une façon plus générale tous les parents sont plus ou moins confrontés à des degrés divers à des difficultés similaires : difficulté à suivre la scolarité de leurs enfants, à faire preuve d'autorité, à faire face parfois à l'agressivité de leurs enfants, aux addictions au téléphone portable, aux jeux vidéo etc. L'ensemble des familles adhérentes de l'association est concerné au-delà des parents dont les enfants bénéficient des heures d'accompagnement à la scolarité organisées par la CSF.

Le projet :

Nous avons en un premier temps proposé la tenue d'ateliers thématiques puis de groupes de parole ouverts aux parents volontaires. L'enjeu est de permettre à chacun de prendre conscience que les difficultés qu'il rencontre sont partagées par d'autres, de les exposer sans crainte d'être jugé, ces difficultés pouvant en l'occurrence varier de nature selon les parents. Il ne s'agit ni de donner des leçons de morale inopérantes, ni d'opposer ceux qui « savent » à ceux qui seraient là pour apprendre, mais d'encourager les interactions entre les parents pour faire baisser progressivement les sentiments de culpabilité et de solitude face aux difficultés. C'est ainsi que chacun pourra gagner en confiance en soi afin de mieux pouvoir assumer ses responsabilités parentales.

Mise en œuvre mai 2018 – décembre 2018

Une première réunion s'est déroulée le 3 mai 2018 en présence de Mme Dumoncel, représentante de l'UDAF afin d'élaborer le projet. Le projet a ensuite été présenté le vendredi 22 juin en soirée aux trente à quarante familles présentes à notre réunion de fin d'année. Une nouvelle réunion sans thème précis s'est tenue le 12 octobre, au cours de laquelle les trente-trois parents présents (dont trois pères) ont été invités à faire part de leurs difficultés.

Cette réunion a permis de faire émerger les thèmes suivants :

- les écrans : jeux vidéo (effets positifs, effets négatifs?), l'utilisation des téléphones portables, le temps passé à regarder la télévision ;
- les difficultés à communiquer entre parents et enfants et la difficulté rencontrée par les parents à affirmer leur autorité (« ils ne veulent pas faire leurs devoirs », « ils ne veulent pas dormir le soir... ») surtout lorsqu'il y a plusieurs enfants dans une famille et qu'il est donc impossible d'imposer les mêmes décisions à chacun ;
- quel équilibre entre sécurité et liberté ? Jusqu'où accorde-t-on des libertés aux enfants sans danger pour leur sécurité ? Jusqu'où les parents peuvent-ils imposer aux enfants de pouvoir accéder aux contenus de leurs téléphones portables ?
- le rapport des enfants et des adolescents à leur scolarité. Comment se place-t-on par rapport à l'enfant pour qu'il comprenne que ce n'est pas à ses parents qu'il apporte des notes ? Comment leur donner envie d'apprendre alors qu'ils ne comprennent pas le sens des apprentissages ?

Ces thèmes ont donné lieu à l'organisation de trois ateliers au cours du dernier trimestre 2018.

Nous avons souhaité limiter à une douzaine de personnes, quinze au maximum, le nombre de participants aux ateliers afin de créer les conditions pour que l'intervenant parte des questions des parents et soit un facilitateur de la construction des interactions à l'intérieur du groupe.

1) Samedi 17/11/2018 de 10 h à 12 h. Thème : Autour de la scolarité des enfants et des adolescents (identifier les difficultés des enfants et des adolescents, difficultés d'apprentissage, manque de motivation à faire le travail scolaire à la maison) Intervenante : Claire Tobias, psychologue clinicienne.

2) Vendredi 23/11/2018 de 19 h à 21h. Thème : Autour des écrans : réflexion sur les effets positifs et négatifs des jeux vidéos, des téléphones portables, de la télévision, des ordinateurs Intervenante : Michael Ayoun, formateur en nouvelles technologies

3) Vendredi 7/12/2018 de 19 h à 21h . Thème : Autour de la communication entre parents et enfants: comment établir la confiance entre parents et enfants, comment établir une autorité juste afin que les enfants puissent les respecter Intervenante : Nadège Sapède, psychologue clinicienne

Les intervenants ont été choisis par l' « école des parents et des éducateurs ».

Trente parents ont participé à ces ateliers, dont deux aux trois ateliers, et 9 à deux des trois ateliers.

Le bilan des deux premiers ateliers est très positif.

Les ateliers ont été l'occasion de permettre aux parents de mieux se connaître et ont permis de faire émerger la demande de création d'un ou deux groupes de parole.

La deuxième phase de la mise en œuvre du projet a donc débuté en janvier avec la mise en place de deux groupes de parole, constitués de huit à dix parents, se réunissant pour des séances d'une durée de 1h30, une fois par mois environ. L'animation de ces groupes est assurée par une psychologue clinicienne membre bénévole de l'association.

La rémunération de l'école des parents et des éducateurs a été prise en charge par l'UDAF (400 € par atelier). La coordination du projet et plus précisément l'établissement des relations en amont avec les parents (diffusion des informations, inscription des participants) est assurée par Mme Khira Pothier.



3. Rapport d'activité écrivain public et coup de pouce

3.1 Description de l'activité de l'écrivain public

Il s'agit d'aider des familles ou des personnes dans la compréhension et la rédaction de courriers dans des domaines très variés (relations avec les bailleurs sociaux, les services bancaires, sociétés d'assurances, les employeurs, les services publics (électricité, gaz, transport), les administrations de l'État et des collectivités locales, les opérateurs téléphoniques, la Caisse nationale d'assurance vieillesse et autres caisses de retraite, les Caisses de sécurité sociale, la Caisse d'allocations familiales, les services sociaux, agences de voyages etc.).

Les permanences ont lieu le :

- lundi, mardi, jeudi de 9 heures à 12 heures et le vendredi de 14 heures à 16 heures 30 au 24 rue Georges Méliès 78500 Sartrouville et le 2^{ème} mercredi de chaque mois de 9 heures à 12 heures (135 personnes accueillies sans rendez-vous, contre 131 en 2017).

- lundi, mardi, jeudi de 14 heures à 16 heures 45 et le vendredi de 9 heures à 11 heures au PAD (Maison des droits et des devoirs) avenue Georges Clémenceau 78500 Sartrouville (362 personnes accueillies sur rendez-vous contre 284 en 2017).

Bilan de l'activité pour 2018

497 personnes en ont bénéficié contre 415 en 2017, en majorité des femmes (288 femmes et 209 hommes).

La plupart des personnes accueillies habitent Sartrouville (420), 60 d'autres communes de la CASBS, et 15 hors CASGBS. À Sartrouville, les quartiers les plus représentés sont les Indes (106 personnes), la Marinière (99 personnes), le quartier des Champs Thiboux (53 personnes), le Fresnay (46 personnes), les 4 chemins (35) et le Val Notre dame (27 personnes) .

La majorité des personnes accueillies (51%) a plus de 50 ans et les tranches d'âge les plus représentées parmi elles sont les 61 – 70 ans (118 personnes), les 31 – 40 ans (115 personnes) et les 41 – 50 ans (95 personnes).

L'activité a donné lieu à 1141 courriers (1012 en 2017) et 93 appels téléphoniques (90 en 2017).

Les tribunaux d'instance et de grande instance constituent l'administration la plus sollicitée (115 demandes), suivie par la Caisse nationale d'assurance vieillesse (79 demandes), les caisses de sécurité sociale (52 demandes), les caisses d'allocation familiale (23 demandes) et les services de la Préfecture (21 demandes adressées aux services « immigration » et 21 aux autres services). 17 demandes ont concerné la MDPH, 17 les assistantes sociales, 15 les services de la mairie et 6 les centres des impôts. La très grande majorité des demandes concernent donc le secteur public. Il convient de noter cependant que 38 demandes ont été adressées à des employeurs, 38 à des bailleurs, 17 à des agences de voyage, 16 à des banques, 13 à des sociétés d'assurance et 8 à EDF Engie. 17 personnes ont bénéficié d'un accompagnement physique auprès de la Préfecture, du tribunal de grande instance de Versailles, de la CPAM ou de la CAF.

L'activité est assurée par Madame Nadhera Zekiri personnel en CDD type contrat unique d'insertion – contrat d'accompagnement dans l'emploi (relevant de l'article L5134-25-1 du code de travail), de 30 heures hebdomadaire. Cet emploi bénéficie d'un soutien financier de l'État versé par l'ASP (l'agence de services et de paiement de l'État), pour un montant correspondant à 40 % du total des salaires + charges jusqu'en mai 2018 et diminué à compter de la date du renouvellement du contrat, le 12 mai 2018 (45 % mais calculé sur 20h soit 2/3 du salaire chargé).

3.2 Rapport d'activité « Coup de pouce » 2018

Depuis quelques années beaucoup de familles perdent leurs droits, principalement en raison des difficultés d'utilisation de l'outil informatique pour communiquer avec les différentes administrations et services tels que CAF, sécurité sociale, pôle emploi, préfecture, etc.

Nous avons donc mis en place en 2017 en complément de l'action conduite par l'écrivain public, une activité « coup de pouce », dont l'objectif est d'accompagner des familles dans le suivi de leurs démarches administratives ou de prise de rendez-vous avec des assistantes sociales, l'OFI, rendez vous médicaux etc ...

3454 actions ont été menées en 2018 (2866 en 2017). près de 900 personnes en ont bénéficié (830 en 2017) (en très grande majorité des femmes).

Les actions les plus nombreuses concernent les relations avec :

- la CAF (appels téléphoniques, consultations des dossiers, scan de documents et envoi de courriels, tirage d'attestations de droit, dossiers APL)
- pôle emploi (inscriptions sur le site de pôle emploi, actualisations et envoi de documents, appels aux services de pôle emploi),
- les caisses d'assurance maladie (dossiers de création de comptes Ameli, de demandes de CMU, d'attestations de droit, mises à jour de dossiers),
- la préfecture (prises de rendez-vous pour demandes de carte de séjour, demandes d'asile, dossiers de demande de naturalisation, de regroupement familial, recours amiables devant la commission départementale de médiation DALO),
- les services de la mairie (demandes de passeport et de carte nationale d'identité, demandes d'informations en vue de la constitution de dossiers de demande de logement),
- la CNAV (établissement de dossiers de retraite, demandes d'attestations, création de comptes de retraite),

auxquelles s'ajoutent les contacts avec les bailleurs sociaux (demandes de logement, paiement en ligne des loyers, appels divers), l'établissement de casiers judiciaires, les demandes d'aide juridique.

Ces permanences étaient assurées par deux salariées permanentes, Mesdames Valérie Rodrigues de Araujo et Sophie Guzman (cette dernière depuis le 24 septembre 2018), ces deux postes ont bénéficié à compter du 5 mars 2018 de contrats adultes relais.

L'année 2018 s'est inscrite dans une démarche de travail sur la « qualité du service » et son fonctionnement. Ainsi des actions en ont découlé :

- Mise en place de réunions de concertation avec l'écrivain public pour s'assurer de la complémentarité des dossiers traités.
- Recrutement le 3 décembre 2018 d'un « juriste » logement, M. Chokri Ben Amor, qui a pour objectif d'accompagner les familles sur toutes les démarches liées au logement (de la constitution d'un dossier de demande de logement aux situations les plus compliquées expulsion...)
- Volonté de favoriser le contexte de travail du personnel par la professionnalisation, l'accompagnement, la formation et la communication interne destinée à entretenir la cohésion de l'équipe.
- Une meilleure gestion financière du service (favorisant les échanges par mail au lieu du téléphone, impression mesurée...)

Conclusion :

Nous rencontrons des personnes souvent démunies qui n'ont ni les moyens, ni la compréhension pour utiliser l'outil internet. Nombreux sont ceux qui méconnaissent les structures d'aides et se sentent souvent isolés. Ils ignorent les opportunités qui existent pour améliorer leur quotidien. Ils ont le sentiment de ne pas comprendre et de ne pas être partie prenante des projets de changement de leur quartier.

Ce sentiment d'abandon, conduit à un repli sur eux-mêmes et parfois au rejet des institutions. Pourtant nos quartiers populaires sont riches, riche de la diversité des cultures et des origines des habitants, riche des pratiques de solidarité, d'écoute et de richesse de vie.

Dans ces situations où le relationnel et la charge affective sont importants, il est nécessaire de veiller à ce que l'équipe professionnelle soit épaulée, reconnue dans ses tâches et bien formée (éthique, pratiques professionnelles, gestion des situations).

Nous souhaiterions pour l'année 2019, rapprocher les habitants et les institutions par des réunions de quartier et des ateliers thématiques.

Il y a de nombreux dysfonctionnements dus à la dématérialisation et il serait nécessaire que les associations qui pratiquent au quotidien puissent faire remonter les problématiques afin d'améliorer le service public.

Notre travaillons sur un projet pour lutter contre la discrimination et permettre de découvrir la richesse des quartiers populaires.