



**E.S.C.D.D.**

## Fiche mission “Accueil”

*dernière mise à jour : 10/01/2023*

**Mettre en œuvre un accueil « généraliste » des habitants et des partenaires du territoire : animation de l'accueil, de l'écoute et réception des demandes et des attentes des habitants**

### **Organisation de la fonction d'accueil et d'écoute**

- ❖ Le bâtiment du centre social est identifié à l'aide d'une **plaque extérieure**, un **panneau** avec les horaires d'ouverture. Une fois dans le bâtiment une peinture murale guide les habitants jusqu'à l'entrée de l'accueil où un grand **panneau d'accueil** les attend.
- ❖ L'équipe d'accueil se compose d'un **référent accueil** (1 etp) - Mehdi NAÏLI - et d'une **animatrice d'accueil** (0,7 etp) - Véronique MONTAGNE - avec une **fiche de poste** respective, construite sur le référentiel métier “chargé d'accueil” de la CAF. Le personnel d'accueil est **polyglotte**, a suivi plusieurs cycles de **formations proposées**

par la CAF, s'est formé au module "sentinelles" (**repérage du risque suicidaire**). Le référent accueil participe régulièrement aux séances d'**Analyse de la Pratique Professionnelle (APP)**, est formé en **Communication Non-Violente (CNV)**. Il participe régulièrement à des **rencontres départementales** autour de différentes thématiques (numérique, développement durable, violences sexuelles et sexistes, aide aux démarches administratives, etc.) organisées par différents partenaires (Département de la Drôme, Fédération des Centres Sociaux, Planning familial, etc.).

- ❖ L'Accueil du centre social est **ouvert 50 semaines sur 52** de la façon suivante :
  - du lundi au vendredi de 14h à 18h et du mercredi au vendredi de 10h à 12h (en période scolaire)
  - du lundi au vendredi de 14h à 17h (pendant les vacances scolaires)
  - fermeture annuelle pendant les vacances de fin d'année
  
- ❖ L'équipe d'accueil a un cahier de liaison, fait un point hebdomadaire d'une heure et demie toutes les deux semaines, et a une coordination hebdomadaire d'une heure avec la direction. Elle utilise en complément des outils numériques collaboratifs : serveur interne, Google Workspace (Agenda, Keep, Tasks, Drive, Meet).

## **Aménagement et organisation de l'accueil**

- ❖ Espace adapté, confidentiel et accessible
  - Espace de convivialité avec boissons chaudes et froides selon la saison

- Espace d'attente aménagé sur mesure avec coin lecture (revues, prospectus, journal...) et coin enfant (jouets et livres)
- Espace Public Numérique (EPN) avec à disposition **5 postes fixes** connectés à internet (fibre optique), des tables libres pour se connecter en **wifi** avec son propre matériel, possibilité de **prêt de mini-pc** pour des besoins supplémentaires
- 2 bureaux indépendants et une salle viennent compléter les espaces à disposition de l'Accueil pour recevoir des demandes spécifiques nécessitant une confidentialité
- Présence des **conseillers numériques** 3 après-midis par semaine permettant un accompagnement individualisé sur place ou sur rendez-vous
- L'équipe d'accueil peut aussi compter sur le soutien de ses collègues en cas de forte affluence ou si elle fait face à une difficulté technique ou relationnelle.
- Adaptation de l'accueil pendant la période de crise sanitaire : permanence téléphonique, ouverture dérogatoire de l'EPN en session individuelle sur rendez-vous, prêt d'ordinateurs, impression d'autorisation de sorties et de documents administratifs ou scolaires sur demande

❖ Présence de supports de communication adaptés (braille, multilingue, ...)

- Présentoir avec brochures et fascicules regroupés par thématique (accès aux droits, animation territoriale, animations culturelles, vieillissement, etc.)
- Affichage mural avec l'actualité de nos secteurs (espace jeunes, espace enfance, parentalité...) et de nos partenaires
- Panneaux d'affichage en liège dans le hall à destination des habitants, activités régulières,

évènementielles...

- **Vitrine extérieure** qui reprend les informations du moment
- Nous distribuons régulièrement aux habitants - particulièrement aux nouveaux - notre **plaquette de présentation du centre social et de ses différents secteurs**
- **Flyers** divers : horaires d'ouverture, événements des différents secteurs et des partenaires

## **Mobiliser les habitants et les partenaires au projet social**

### **Promotion de l'activité globale du centre social auprès des habitants et acteurs locaux**

- ❖ Accueil inconditionnel des habitants, écoute bienveillante de leurs demandes, orientation du public vers nos partenaires en fonction de leurs besoins, accompagnement individualisé par le personnel de l'accueil sur demande, soutien des conseillers numériques
- ❖ Participation de l'agent d'accueil aux réunions partenariales (CTG, CTA, Diois connecté, etc.)
- ❖ Mise à disposition à l'accueil du livret du Projet social, du livret Convention Territoriale Globale (CTG)

### **Mobilisation des habitants et des partenaires**

- ❖ Au sein de la structure
  - Affichage de petites annonces
  - Enquêtes participatives avec boîte de collecte des formulaires
  - Domiciliation d'associations et mise à disposition de salles de réunions et d'activités, de véhicules, de matériel

- Nous tenons à jour un **site internet** bien référencé, une **page Facebook**, et mettons régulièrement à jour nos informations dans l'**annuaire des Partenaires du Diois**.
- Publications régulière de brèves et d'articles sur le journal local
- Envoi d'une lettre d'info ou de mails aux familles à chaque nouveauté ou pour rappel des dates importantes
- Réunions d'équipe mensuelles avec l'ensemble des collègues et des secteurs, coordination hebdomadaires des salariés de l'accueil avec la direction, petites réunions régulières de coordination thématiques entre les salariés de l'accueil et d'autres secteurs (pôle administratif, accueil de loisirs...)
- Régularité d'échanges en lien avec le projet d'accueil dans les réunions d'équipe.

#### ❖ Hors les murs

- Participation de l'équipe d'accueil à plusieurs sorties avec le Car'ambule dans différentes communes, conjointement avec des collègues d'autres secteurs et des bénévoles.
- Permanence mensuelle Médiation numérique et accès aux droits à la Mairie de Sainte-Croix

## **Contribuer à la veille sociale du territoire et à la dynamique partenariale locale**

### **Mise en œuvre effective d'une veille sociale, recueil de l'expression des habitants et acteurs locaux**

- ❖ Participation de l'agent d'accueil à l'élaboration du projet social
- ❖ Participation de l'agent d'accueil aux réunions d'équipe Grand Format (mensuelle) et Petit Format (mensuelle). Participation du référent accueil à la réunion de coordination de secteurs (mensuelle).
- ❖ Possibilité pour l'équipe accueil de mettre à l'ordre du jour de ces différentes réunions les sujets qui lui semblent importants ou les problématiques qu'elles rencontrent
- ❖ Dialogue constant avec les habitants lors de leur passage au centre social pour être à l'écoute des situations

### **Animation de l'accueil dans une approche transversale**

- ❖ Organisation et animation par le référent Accueil de rencontres mensuelles "Petits déjeuners partenaires" (réseau 170 partenaires, avec une vingtaine de participants en moyenne) : focus sur une structure, partage des actualités des structures, interconnaissance et échanges

- ❖ Formations communes salariés / bénévoles : écrivain public, porteurs de paroles, secourisme, etc.
  
- ❖ Formation régulières au cours de l'année des animateurs de l'accueil et de bénévoles administrateurs, ou d'atelier (socio-linguistiques, écrivains publics...)



## **Accompagner les publics par des accueils spécifiques**

### **Groupes de bénévoles coordonnés par une salariée de l'accueil**

- ❖ Atelier ABC : atelier socio-linguistique hebdomadaire
- ❖ Ecrivains publics : rendez-vous individuels pour des besoins liés à l'écriture

### **Permanences de partenaires**

- ❖ CIDFF : permanence mensuelle sur rendez-vous d'une juriste
- ❖ CAF : permanence régulière sur rendez-vous de la travailleuse sociale de la CAF
- ❖ entretiens, rendez-vous, accompagnements individuels, permanences d'autres partenaires (CLCV, AMAPE, CIMADE, AEMO, etc.)