

Journée d'actualité **Premier accueil social inconditionnel de proximité**
Mardi 2 octobre 2018 à l'INSET d'Angers
RETRANSCRIPTION DES ATELIERS

Ateliers N°1 : Comment construire une culture commune de l'accueil social inconditionnel de proximité entre acteurs d'un territoire, pour assurer un accueil et une orientation cohérents et de qualité ?

Problématique posée : Le guide du premier accueil social inconditionnel met l'accent sur le rôle que doivent jouer les services sociaux départementaux, les CCAS, CIAS, MSAP et PIMMs pour développer de manière coordonnée et cohérente un premier accueil social, quel que soit le lieu où se présente la personne. Il s'agit d'organiser ce premier accueil social en intégrant le caractère d'inconditionnalité (accueil quels que soient la situation, l'âge ou le problème de la personne) et la proximité (maillage du territoire). Les acteurs et actrices cités doivent développer une conception et des pratiques communes ou convergentes permettant d'assurer ce premier accueil social.

Quelle démarche engager entre acteurs du territoire habilités à réaliser ce premier accueil social inconditionnel de proximité? Quelles démarches engager avec l'ensemble des autres acteurs pour faire connaître cette mesure et garantir des orientations fiables?

Cet atelier fait référence à la partie 2 du guide.

Journée d'actualité Premier accueil social inconditionnel de proximité

Mardi 2 octobre 2018 à l'INSET d'Angers

RETRANSCRIPTION DES ATELIERS

C'est quoi le problème?

Un existant, malgré sa richesse, qui peut être un frein à un accueil cohérent et de qualité

- Un existant complexe générant une difficulté à assurer une continuité de parcours de la personne accueillie : multiplicité des lieux et des modes d'accueil, millefeuille de dispositifs et d'acteurs, hétérogénéité des périmètres et territoires d'interventions, diversité de l'existant selon les territoires
- Une gouvernance difficile à partager pour viser un sens, des intérêts et objectifs communs
- Des enjeux politiques parfois différents entre les acteurs interrogeant le portage politique nécessaire à l'impulsion
- Des organisations aujourd'hui trop en silos ne facilitant pas la transversalité et le travail multi partenarial nécessaires au 1^{er} accueil social inconditionnel de proximité
- Un travail en réseau encore à construire pour tenir compte des cultures et pratiques différentes selon les partenaires : une relation à l'autre à construire pour se connaître et se reconnaître
- Un manque d'espaces de réseau pour co-construire, au travers d'une observation sociale partagée

Dans l'idéal?

Une fluidité du parcours de la personne accueillie grâce à une gouvernance et des pratiques d'accueil partagées

- Une gouvernance partagée à construire base sur la reconnaissance de l'autre, le partage de valeurs, un repérage des besoins et des objectifs communs
- Une implication des personnes concernées à l'élaboration, au suivi et l'évaluation de l'accueil
- Un espace d'accueil commun, neutre, qui favorise la mixité des publics, l'accès accompagné aux services en ligne et au design favorisant le bien-être des personnes accueillies et professionnels
- Une orientation accompagnée via une mise en relation entre les acteurs pleinement intégrée aux pratiques d'accueil et des outils partagés
- Une reconnaissance des savoirs-êtres dans les compétences requises en matière d'accueil
- Des expérimentations permettant de tester et renouveler son action
- Des formations croisées d'accueil entre les différents acteurs

Vos propositions

Une dynamique de coopération à engager selon une démarche projet

- Repérer les besoins des publics pour construire un accueil adapté: vers un lieu unique identifié, fixe ou mobile, avec une diversité des modes d'accueil et neutre?
- Impulser une dynamique de coopération avec une animation partagée, non identifiée comme relevant d'un seul acteur
- Associer les personnes accueillies à l'élaboration, au suivi et l'évaluation de l'accueil
- Formaliser les valeurs, engagements, principes, objectifs au travers d'un document cadre (charte, convention...)
- Créer un outil de gouvernance et d'animation à différentes échelles en cohérence avec le découpage territorial
- Partager un plan d'actions : déclinaison concrète de l'attendu, avec la détermination d'indicateurs dans l'objectif d'évaluer et de réajuster
- Construire des outils communs de communication pour rendre plus lisible la démarche et l'offre sur le territoire mais également pour partager l'information
- Identifier un référent dans chaque institution, un coordonnateur de réseau et/ou privilégier la polyvalence d'organisation
- Animer le réseau d'acteurs locaux : temps d'interconnaissance, formations croisées régulières et communes à tous avec les personnes accueillies, actions collectives, projets communs...

Journée d'actualité Premier accueil social inconditionnel de proximité
Mardi 2 octobre 2018 à l'INSET d'Angers
RETRANSCRIPTION DES ATELIERS

Ateliers N°2 : Rôle des travailleurs et travailleuses sociaux et des personnels d'accueil socio-administratifs dans le premier accueil social inconditionnel de proximité : quelle complémentarité ? Quelle articulation ? Quelles compétences ?

Problématique posée : Le premier accueil social inconditionnel de proximité requiert des compétences multiples : écoute, attitude bienveillante, capacité de discernement, connaissances législatives, connaissance de l'environnement. Il s'agit autant d'être en capacité d'entendre la détresse que d'aider quelqu'un à accéder à ses droits. Les compétences croisées de travailleurs et travailleuses sociaux et de personnels administratifs peuvent être une opportunité pour offrir un accueil de qualité. Comment s'appuyer sur ces complémentarités et organiser l'accueil ?

Cet atelier fait référence à la partie 3 du guide.

Journée d'actualité Premier accueil social inconditionnel de proximité

Mardi 2 octobre 2018 à l'INSET d'Angers

RETRANSCRIPTION DES ATELIERS

C'est quoi le problème?

Un manque de reconnaissance de la fonction d'accueil, tant dans sa définition que dans son organisation et son accompagnement

- Un manque de clarté des périmètres et donc limites d'intervention entre agent d'accueil social et travailleur social
- Une appréhension réciproque des deux cultures administratives et sociales
- Un manque de définition claire de la fonction d'accueil social
- Une diversité des profils et donc des compétences et des pratiques: formation initiale, reclassement...
- De manière générale, un manque de connaissances des acteurs et de leurs actions
- L'organisation des missions et la fonctionnalités des locaux peuvent être des freins à une bonne réalisation des missions attendues
- Un manque de reconnaissance du travail des agents d'accueil social et de la prise en compte de l'usure professionnelle dans l'organisation de celui-ci
- Des conditions pouvant rendre difficile le passage de relais au risque d'une rupture dans l'accès aux droits: interlocuteurs, délais de prise de RDV....

Dans l'idéal?

Une complémentarité des professionnels opérante grâce à une fonction accueil clarifiée et investie par l'ensemble des acteurs

- Une reconnaissance et revalorisation des métiers et de leurs compétences, notamment à travers le recrutement de compétences sociales
- Une définition et des périmètres d'intervention claires et partagées pour la fonction d'accueil
- Une interconnaissance au travers d'immersions, permettant une complémentarité et confiance entre professionnels
- Un accompagnement adapté à travers des formations croisées, des espaces d'analyse de la pratique ouverts aux agents d'accueil social
- Des locaux adaptés, animés et qui respectent la confidentialité
- Des conditions facilitant l'orientation: délai de réponse adapté, correspondant privilégié, dossier unique...
- Un public régulièrement consulté et associé, notamment dans le processus d'évaluation
- Des cadres de proximité soutenus pour accompagner le changement auprès de leurs équipes

Vos propositions

Une mission d'accueil reconnue et co-construite pour favoriser la complémentarité

- Engager une réflexion avec les professionnels pour définir l'accueil social, le rôle des professionnels (individuel et collectif), intégrant la gestion des situations complexes
- Inscrire la question de l'accueil dans un projet politique, soutenu par les élus
- Développer des structures multi partenariales de proximité de type MSAP
- Introduire de la convivialité dans les services d'accueil
- Ouvrir la fonction de l'accueil et aller vers les publics dans d'autres contextes
- Mettre en place une organisation en binôme travailleur social/agent administratif à l'accueil et un référent par structure permettant d'être un interlocuteur pour les équipes partenariales
- Accompagner la montée en compétences des agents et la complémentarité : immersions dans des services partenaires et intra collectivité pour mieux connaître l'existant sur le territoire, temps d'analyse de pratique mixte, départs en formation facilités

Journée d'actualité Premier accueil social inconditionnel de proximité

Mardi 2 octobre 2018 à l'INSET d'Angers

RETRANSCRIPTION DES ATELIERS

Ateliers N° 3 : Accueil physique, téléphonique, numérique : comment réussir une bonne articulation pour favoriser le « aller vers » et l'accès aux droits ?

Problématique posée : Pour que le premier accueil social soit réellement de proximité, il doit proposer des modalités de mises en œuvre adaptées au public et à ses difficultés. En plus d'une accessibilité physique des lieux et de plage horaires adaptées, différents canaux de communication peuvent être utilisés et articulés pour garantir la proximité de l'accueil: physique, téléphonique et numérique. Cet atelier permettra d'échanger sur ces différentes formes d'accueil, ainsi que sur leur complémentarité face aux problématiques de fracture numérique, de difficulté à maîtriser la langue française ou d'illettrisme qui peuvent se poser selon les modalités d'accueil. Le sujet amènera également à s'interroger sur la mutualisation au sein d'un même territoire, ainsi que sur la médiation numérique et l'adaptation des réponses à apporter à des sollicitations dématérialisées. Ces réflexions feront d'ailleurs écho à l'atelier relatif à la formation et aux compétences.

Cet atelier fait référence à la partie 3 du guide.

Journée d'actualité Premier accueil social inconditionnel de proximité

Mardi 2 octobre 2018 à l'INSET d'Angers

RETRANSCRIPTION DES ATELIERS

C'est quoi le problème?

Une difficile complémentarité des différents modes d'accueil accentuée par l'arrivée massive du numérique

- Un manque de lisibilité, de fluidité et de réactivité de la réponse apportée aux personnes accueillies
- Une évolution des publics accueillis, des situations et des comportements à prendre également en considération dans l'évolution des pratiques
- Un manque d'articulation entre les différents modes d'accueil, espaces et professionnels générant un risque sur la traçabilité de l'information
- Un retrait de l'accueil physique des services publics au profit du numérique dont les impacts n'ont pas été anticipés tant dans l'organisation du travail que dans les pratiques d'accueil
- Des difficultés de gestion des flux, de repérage de l'autonomie numérique pour orienter la personne accueillie vers des modalités d'accueil adaptées pour assurer leurs démarches
- Une non prise en compte de certains publics très éloignés des usages du numérique renforçant le risque de non recours aux droits
- Un manque de connaissance des professionnels aux usages du numériques et ressources existantes, notamment lié à un manque de lisibilité de celles-ci
- Un manque de reconnaissance du métier d'agent d'accueil social et des risques d'usure professionnelle
- Des contraintes budgétaires fortes laissant peu de place à l'adaptation (équipements, organisation...)
- Des lieux d'accueil inadaptés et peu accessibles

Dans l'idéal?

Une réponse fluide et coordonnée faisant appel aux complémentarités de chaque acteur

- Un accueil disposant de ressources adaptées : personnel compétent et bienveillant, matériel et outils opérants, espace accessible et différencié selon les modes d'accueil, vivant, accueillant et confidentiel
- Une coopération des partenaires permettant une gouvernance partagée de la mission d'accueil
- Une souplesse de l'organisation du travail avec des rôles et missions clarifiés (polyvalence? Spécialisation?)
- Une fonction de médiation numérique repérée, reconnue et coordonnée
- Des modalités mises en place pour accueillir dans les territoires non couverts : services itinérants pour un accueil sur les lieux de vie, téléconsultation...
- Un travail en réseau des professionnels, équipes, partenaires et espaces
- Des équipes formées aux usages du numérique et aux ressources disponibles sur le territoire
- Un métier d'agent d'accueil social reconnu et valorisé

Vos propositions

Différents types d'accueil repérés sur le territoire, adaptés et complémentaires

- Cartographier les ressources existantes (acteurs du territoire, ressources en ligne, outils...) pour mieux les repérer, informer et orienter
- Dissocier les 3 types d'accueil dans l'organisation des espaces et l'organisation du travail des équipes
- Adapter les espaces pour les rendre plus accueillants, avec un matériel adapté et respectant la confidentialité nécessaire
- Développer des modalités et postes dédiés permettant d'accueillir « hors les murs » dans les lieux de vie des habitants
- Améliorer les différents modes d'accueil pour une prise de contact et une orientation systématique
- Accompagner les équipes et les former aux usages du numérique
- Partager les compétences entre les différents partenaires de l'accueil, en interne comme en externe
- Mettre en place des formations communes entre les différents partenaires avec les personnes accueillies

Journée d'actualité Premier accueil social inconditionnel de proximité
Mardi 2 octobre 2018 à l'INSET d'Angers
RETRANSCRIPTION DES ATELIERS

Ateliers N°4 : Quelles compétences nécessaires et comment accompagner les équipes pour assurer ce premier accueil social inconditionnel ?

*Problématique posée : Le niveau d'exigence du public a évolué ; les attentes sont fortes, immédiates et diverses. Cette fonction clé d'accueil, d'écoute, de conseil, de mise en relation et d'orientation que constitue le premier accueil social inconditionnel de proximité amène à une montée en compétences des professionnels. Quelles sont-elles ? Quels sont les besoins de formation pour accompagner ces évolutions en faveur d'un parcours plus fluide des personnes accompagnées ? Quel rôle joue l'encadrement pour accompagner ces équipes tant en termes de sens que d'organisation ?
Cet atelier fait référence à la partie 4 du guide.*

Journée d'actualité Premier accueil social inconditionnel de proximité

Mardi 2 octobre 2018 à l'INSET d'Angers

RETRANSCRIPTION DES ATELIERS

C'est quoi le problème?

Un métier d'agent accueil social peu reconnu

- Un manque de coopération entre les acteurs et leurs équipes, quelque soit le niveau hiérarchique : mieux se connaître, partager un sens commun et une culture commune de l'accueil, être complémentaires, construire des outils communs...
- Une défiance entre agents d'accueil social et travailleurs sociaux : manque de reconnaissance des complémentarités, absence de pensée et culture collective, identité métier forte en travail social ...
- Un manque de référentiel commun quant au métier d'agent d'accueil social
- Des recrutements pouvant être inadaptés à la mission d'accueil attendue
- Un déficit de gouvernance et de management de proximité
- Une dévalorisation du métier d'agent d'accueil social

Dans l'idéal?

Une politique RH et managériale qui soutient la mission d'accueil social

- Une politique RH qui prévient les risques liés à l'exercice des métiers d'accueil
- Une mission pilotée avec un encadrement de proximité
- Des professionnels reconnus disposant des compétences nécessaires à la bonne réalisation de la mission d'accueil: connaissance actualisée des ressources et dispositifs d'accès aux droits, posture en faveur du développement du pouvoir d'agir, animation de temps collectifs, bienveillance...
- Une complémentarité et reconnaissance des différents métiers pour assurer la mission d'accueil
- Une organisation du travail facilitant les collaborations entre travailleurs sociaux et agents d'accueil social
- Un encadrement de proximité très présent développant des temps réguliers de régulation, de coordination avec les partenaires, de supervision et d'analyse de pratiques
- Une cellule de veille en place pour gérer les situations complexes
- Des outils communs favorisant le partage d'informations selon un cadre formalisé
- Des formations initiales et continues croisées entre les professionnels, acteurs et personnes accueillies et accompagnées

Vos propositions

Une mission accompagnée grâce à un encadrement de proximité et une offre de formation adaptée

- Clarifier le référentiel métier d'agent d'accueil social et approfondir le savoir relationnel
- Renforcer le management à travers un encadrement de proximité, une régulation organisée et un soutien technique et clinique
- Co-construire et mettre en place des formations croisées avec des professionnels de différentes institutions, des travailleurs sociaux, des agents d'accueil social et des personnes accueillies et accompagnées
- Elargir le public cible des formations initialement dédiées à un des métiers
- Développer des actions d'interconnaissance et de rencontre au sein des équipes
- Mettre en place de l'analyse de pratiques pour les agents d'accueil