

# Programme

## Journée d'actualité

### Premier accueil social inconditionnel de proximité

*« Point d'étape d'une mesure en faveur d'une réponse  
lisible, accessible et coordonnée apportée aux personnes accueillies »*

**Mardi 2 octobre 2018 à l'INSET d'Angers**

Partout sur le territoire, les collectivités territoriales accueillent un public divers en s'appuyant sur l'investissement et les compétences des professionnels. Pourtant, les Etats généraux du travail social ont mis en évidence qu'une nouvelle étape devait être franchie : face à des politiques publiques encore cloisonnées, des dispositifs souvent complexes, la multiplicité des acteurs et l'accroissement de la demande sociale, il apparaît nécessaire de rendre plus lisible et accessible le premier accueil social. Aussi, le Plan d'action en faveur du travail social et du développement social prévoit l'organisation d'un premier accueil social inconditionnel de proximité dans le cadre des schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public.

Comment ce premier accueil social inconditionnel de proximité est-il mis en œuvre par les collectivités ? Comment se sont-elles approprié le [guide d'appui](#) ? Comment inscrire ce premier accueil dans une dynamique de réseau et quelles actions mettre en œuvre ? Quel portage dans le cadre des schémas départementaux d'accessibilité des services au public ?

Expériences territoriales et expertises permettront d'éclairer et d'illustrer ces questionnements tout au long de cette journée d'échanges co-construite entre l'INSET, la DGCS, l'ANDASS et l'ANCCAS.

Journée organisée en partenariat avec :



**9h00 - 9h15 Accueil**

**9h15 - 9h30 Mot d'ouverture**

**9h30 - 12h30 L'accueil social inconditionnel de proximité : de quoi est-il question ? Regards croisés sur les fondements et caractéristiques de l'accueil social inconditionnel de proximité**

*Le plan d'action interministériel en faveur du travail social et du développement social fixe pour ambition à l'ensemble des acteurs et actrices impliqués, d'organiser un premier accueil inconditionnel de proximité dans le cadre des schémas d'amélioration de l'accessibilité des services au public. Si le premier accueil social existe déjà dans de nombreux territoires dans des formes très variées, l'accueil social inconditionnel de proximité résulte de différents constats pour supprimer ou amoindrir les difficultés rencontrées par les personnes dans le cadre de leur parcours.*

*Quels sont les fondements de cet accueil ? Comment peut-il se mettre en place sur les territoires ? Comment s'inscrit-il dans les schémas d'amélioration de l'accessibilité des services au public ? Quelles sont les préconisations du guide d'appui et en quoi peut-il être un outil au service des collectivités et professionnels de l'accueil ?*

*Les regards croisés d'acteurs et actrices nationaux et locaux permettront d'éclairer les principes et caractéristiques de celui-ci à travers l'expérience vécue de territoires.*

Discussion avec Sylvie Cabassot (CGET), Cécile Charbaut (DGCS) et François Soulage (Collectif Alerte)

Témoignages d'expériences locales avec Jérôme Jumel, DGA Solidarités au Conseil Départemental de Loire-Atlantique et Virginie Poussier, Directrice des Solidarités et Marie-Noëlle Grandjean, Cheffe de service Maison de Services Au Public (MSAP) au CCAS de Besançon.

Echanges avec les participants.

**12h30 - 13h45 Déjeuner libre**

**13h45 - 16h30 Ateliers de travail**

✓ **Atelier 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 ?**

*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.*

✓ **Atelier 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?**

*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.*

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

*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.*

✓ **Atelier 4 : Quelles compétences nécessaires et comment accompagner les équipes pour assurer ce premier accueil social inconditionnel ?**

*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.*

**16h30 - 17h Mot de conclusion**

**Contact :**

Mickaël ROYER – assistant de pôle, INSET Angers : [mickael.royer@cnfpt.fr](mailto:mickael.royer@cnfpt.fr)

**Inscriptions :**

Les inscriptions se font [en ligne](#) (code JNKTS 001)

**Prise en charge financière :**

L'inscription comprend la participation à la journée.

**L'hébergement, le déplacement et la restauration restent à la charge des participants et participantes (exceptés pour les intervenants et intervenantes)**