

lapras
Le social partagé



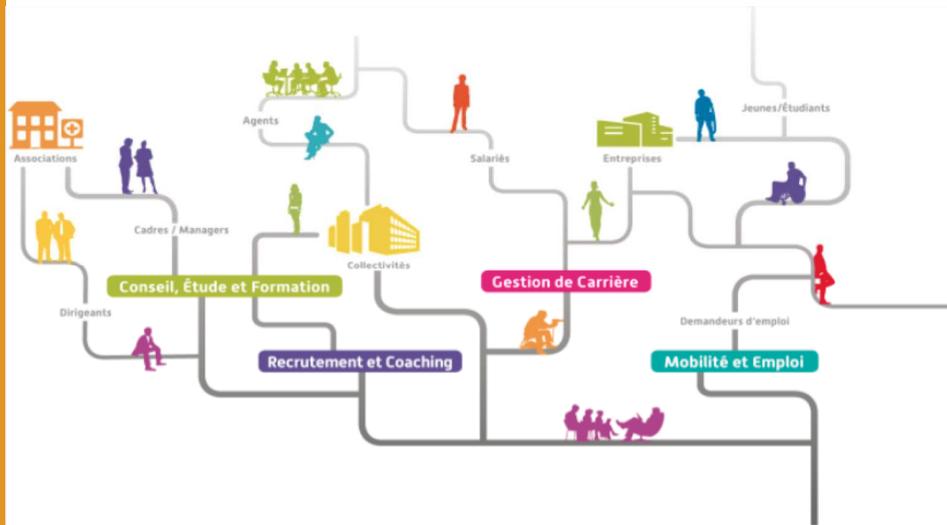
Etat des lieux / Evaluation des accueils communs dans les ESC Rennais



4 allée Marie Berhaut
Cap Nord B
35000 Rennes
Tél. : 02 23 46 13 40
info@idea-recherche.com



Avenue de la Croix Verte
35650 Le Rheu
02 99 14 73 73
cecile.foucher@catalys-conseil.fr



I – Rappel du contexte et des enjeux

Notre compréhension du contexte et des enjeux

◆ Les ESC un dispositif partenarial ambitieux

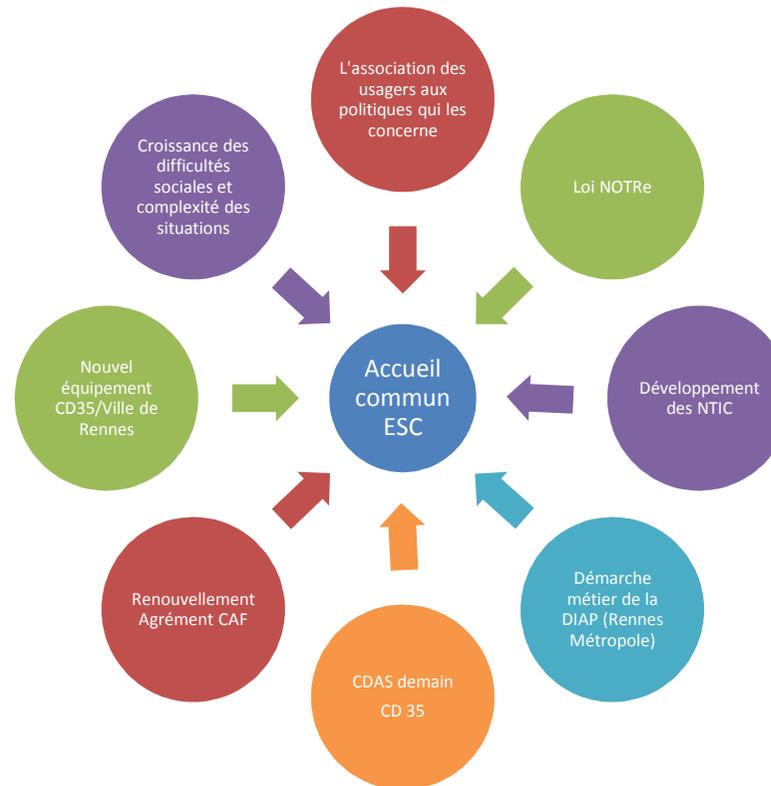
- ✓ En 1997, le premier Espace social commun rennais voit le jour. A la suite, cinq ESC sont ouvert à Rennes avec pour ambition de :
 - répondre aux besoins multiples et complexes des personnes les plus en difficulté par un accès unique et facilité aux droits.
 - structurer un accueil coordonné, mis en œuvre en commun et appréhendant la personne dans sa globalité.
 - « développer la co-production des réponses » entre les acteurs publics, les acteurs associatifs et les habitants.
- ✓ En 2014, les partenaires ont souhaité actualiser et réaffirmer leur engagement dans le projet des ESC rennais. Ils ont ainsi structuré une nouvelle Charte, formalisation d'un socle d'engagements communs.
- ✓ Au-delà de ce socle partagé, le projet et l'organisation des ESC est spécifique à chaque territoire. Cette spécificité tient à différents paramètres : les quartiers de références et les problématiques des publics, les partenaires en présence au sein de l'ESC, les acteurs eux-mêmes et les orientations qu'ils insufflent...

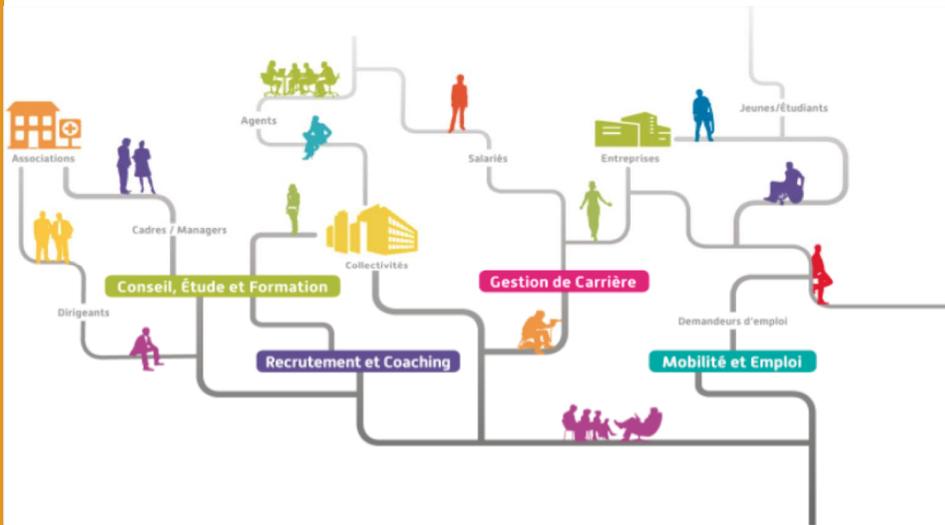
Notre compréhension du contexte et des enjeux

- ◆ **La mise en œuvre d'un accueil commun : un objectif structurant dont la mise en œuvre questionne**
- ✓ La mise en œuvre d'un accueil commun reste un des objectifs majeurs réaffirmés dans la Charte signée par les partenaires en 2014.
 - « *Simplifier et faciliter l'accès aux droits sociaux, aux prestations, et aux projets d'animation sociale, par un accueil des usagers pensé, organisé et mis en œuvre en commun.* »
- ✓ Si l'objectif reste commun et structurant, sa mise en œuvre reste très hétérogène selon les ESC et pose de façon récurrente des questionnements qu'il faut accompagner. La signature de la nouvelle Charte semble avoir été l'occasion pour les équipes de requestionner les institutions :
 - Sur le **projet et sa faisabilité**, le niveau de service attendu à l'accueil, le « socle mis en œuvre en commun »
 - Sur le **niveau d'adhésion des différentes parties prenantes** (Le déterminant culturel semble toujours très impactant malgré des années de pratiques partagées)
 - Sur la **typologie, le profil et les compétences des acteurs**, parties prenantes de cet accueil commun,
 - Sur les **conditions d'organisation nécessaires** à une mise en œuvre conforme à l'enjeu

Notre compréhension du contexte et des enjeux

- ◆ **L'évaluation : une démarche intégrée au dispositif, un élément culturel partagé par les partenaires, un enjeu aujourd'hui pour se projeter**
- ✓ Une évaluation qui devra prendre en compte un contexte impactant fortement les ESC et l'objectif d'accueil commun.





II – Rappel des objectifs de l'intervention et de la méthodologie

La finalité de l'intervention

- ✓ S'assurer du partage du sens et de l'adhésion au projet d'accueil commun à tous les niveaux, questionner « la qualité » du partenariat et ses déterminants.
- ✓ Clarifier le périmètre de l'accueil commun, dont la mise en œuvre permet d'atteindre l'objectif d'accès simplifié et facilité aux droits et ce quel que soit l'ESC concerné.
- ✓ Identifier les conditions de faisabilité par une mobilisation des différentes parties prenantes (usagers, professionnels, bénévoles), s'appuyer sur les « bonnes pratiques ».
- ✓ Intégrer les évolutions des contextes internes et externes aux institutions dans le développement du futur projet.

Et ainsi, **permettre aux partenaires de la charte d'actualiser les ambitions communes que sous-tendent cette mutualisation.**

Les objectifs opérationnels de l'intervention

◆ Les objectifs de l'intervention

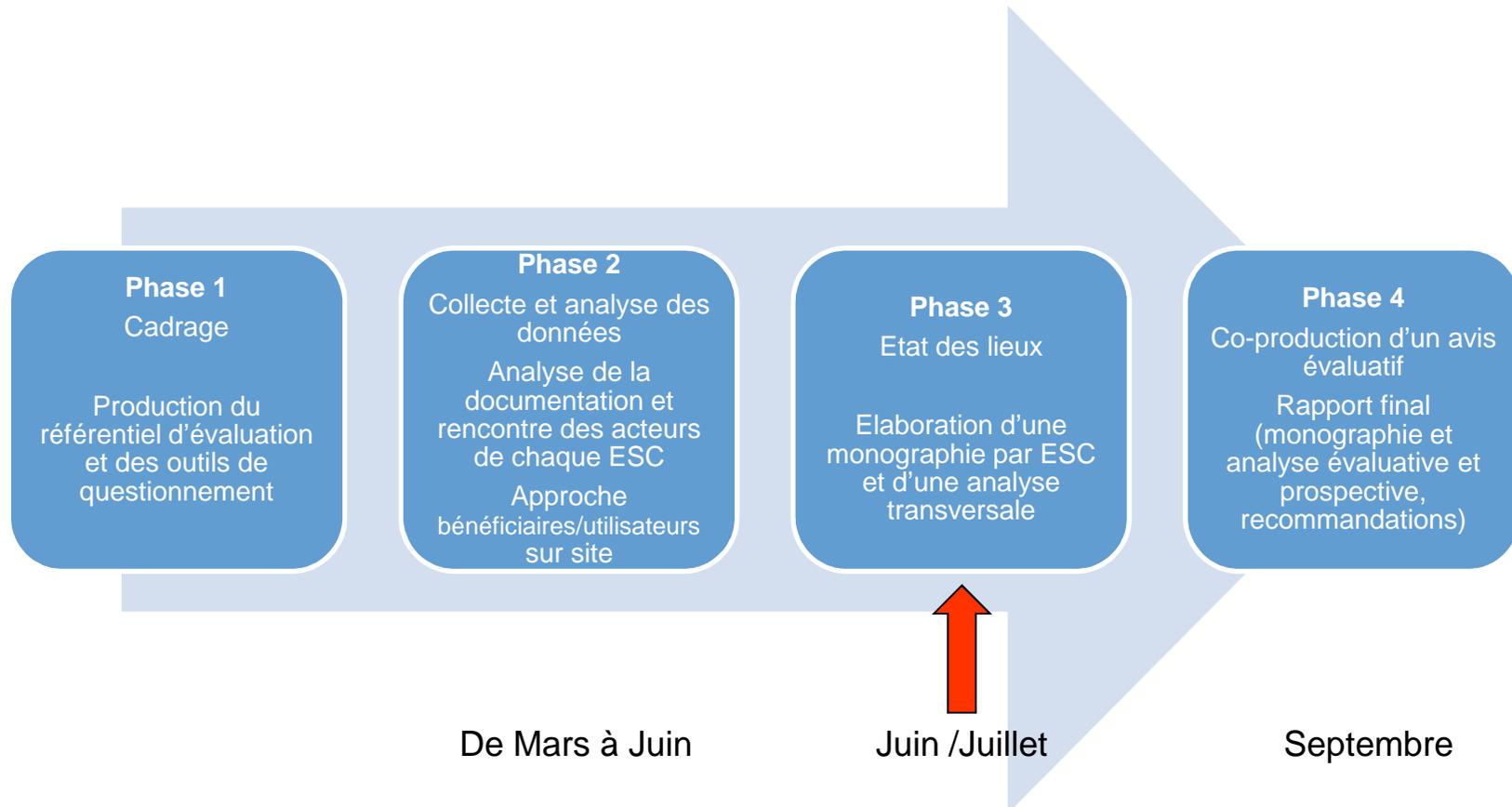
- ✓ Réaliser un **état des lieux** de la réalité de l'accueil commun dans les différents ESC, identifier les déterminants des spécificités de chaque équipement, analyser les atouts et limites des fonctionnements mis en place du point de vue des différentes parties prenantes.
- ✓ **Evaluer** l'atteinte des objectifs, les freins et leviers à la mise en œuvre (effet de l'organisation mise en place, effet des objectifs recherchés et de l'organisation spécifique à chaque partenaire, effet des cultures professionnelles, organisationnelles...).
- ✓ **Co-construire ce qui pourrait correspondre à un socle commun homogène** aux ESC et les éléments constitutifs de spécificités sous forme de scénarii.

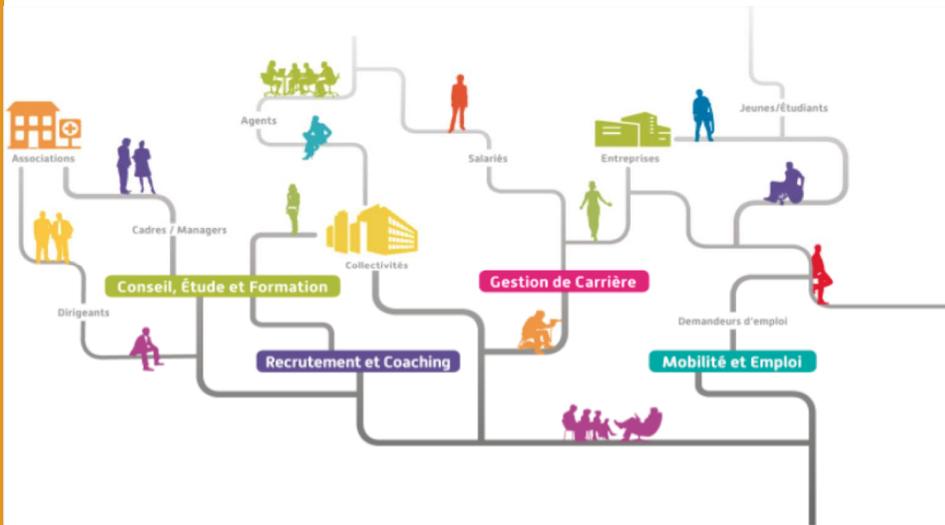
◆ Une approche qui mobilise l'ensemble des parties prenantes

- ✓ Les co-pilotes des ESC,
- ✓ Les bénéficiaires/utilisateurs des ESC, les habitants,
- ✓ Les professionnels intervenants dans les ESC,
- ✓ Quelques bénévoles.

◆ Une production compréhensive et opérationnelle qui favorise le changement et qui s'appuie sur une approche monographique

Rappel de la méthodologie et du calendrier





III – Etat des lieux des accueils communs dans les ESC La vision monographique

L'approche auprès des bénéficiaires/utilisateurs

ESC Kléber

11 personnes, de 22 à 46 ans



Mardi 30 mai après-midi

ESC Champs-Manceaux

15 personnes, de 13 à 70 ans



Jeudi 10 mai après-midi

ESC Cleunay

12 personnes, de 23 à 63 ans



Mercredi 7 juin matin

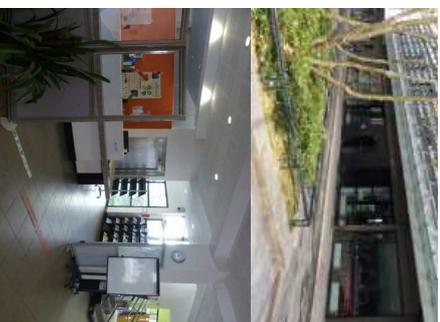
ESC Le Blosne

14 personnes, de 17 à 68 ans



Mercredi 17 mai matin

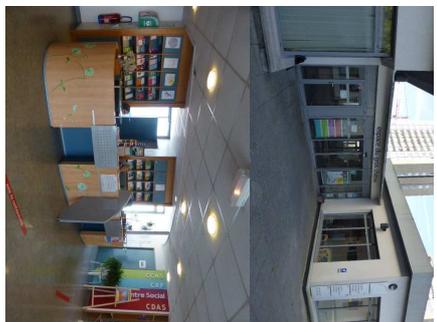
ESC Villejean



Mardi 20 juin

ESC Maurepas

13 personnes, de 28 à 72 ans



Mardi 23 mai matin

L'approche auprès des bénéficiaires/utilisateurs

◆ Les bénéficiaires/utilisateurs rencontrés

- ✓ Une assez bonne disponibilité, en jonglant entre les rendez-vous à venir au sein des ESC et d'éventuelles autres obligations en quittant les lieux
- ✓ Au total, plus de 75 regards et avis recueillis sur les 6 sites

◆ Des personnes peu exigeantes

- ✓ En situation difficile, ou tout simplement utilisateur d'un service nécessaire (PMI, halte garderie) ou d'une activité ludique (centre social quand il est présent), les personnes rencontrées sont très largement satisfaites des lieux et des services rendus

◆ Quelques limites

- ✓ Pour beaucoup, l'attention aux lieux n'est pas une priorité « *Vous savez, ma tête est occupée par d'autres choses* »
- ✓ L'appréciation est souvent lissée parce que le fonctionnement de l'ESC fréquenté est en place depuis des années, sans élément de comparaison possible
- ✓ Des difficultés pour bien saisir le parcours et le service rendu à l'accueil (information, pré-évaluation, orientation, prise de rendez-vous...), dans la mesure où les utilisateurs rencontrés trouvent toujours satisfaction à leur demande

ESC de Maurepas : Un accueil commun en évolution

Caractérisation

- ✓ Présence du CDAS, CCAS, CS
- ✓ Un accueil unique pour CCAS et CDAS, complété d'un accueil spécifique CS : Un accueil qui va jusqu'à la pré-évaluation
- ✓ Un passage obligatoire
- ✓ Un binôme en permanence à l'accueil assuré par 8 à 10 personnes, salariées du CS, CDAS et CCAS
- ✓ L'intervention d'une médiatrice sociale du CS en charge de l'animation du hall.
- ✓ Le co-pilotage de l'accueil commun (Réunion tous les deux mois)
- ✓ L'accueil commun est équipé d'un moniteur par institution et d'un switch pour basculer de l'un à l'autre, d'un réseau téléphonique unique

 La volonté d'aller vers un accueil à deux niveaux avec la configuration des nouveaux locaux



Le regard usagers

- ✓ Un accueil qui remplit son rôle de premier contact
- ✓ Perçu par beaucoup comme un passage obligatoire, favorisant la fluidité
- ✓ Un hall d'accueil qui donne un sentiment d'étroitesse, avec des fonctions périphériques cloisonnées, qui peut détériorer la confidentialité des propos tenus à l'accueil, voire offrir une tribune aux personnes agressives
- ✓ Des locaux qui, passé l'espace d'accueil, peuvent désorienter



Points forts / Atouts

- ✓ Un binôme de deux personnes issues d'institutions différentes
- ✓ La plus-value de la médiatrice sociale pour animer l'espace d'accueil
- ✓ Un climat positif entre les salariés
- ✓ Un pilotage et une analyse des pratiques
- ✓ Des moyens techniques facilitant (signalement RDV par mail ou directement sur l'agenda, réseau téléphonique unique)
- ✓ Bâtiment sur un seul niveau



Points faibles / Freins

- ✓ Un flux croissant et un temps d'attente qui augmente : un questionnement de la pré-évaluation
- ✓ Une confidentialité insuffisante
- ✓ Une difficile maîtrise de l'ensemble des informations, une équipe très importante en taille
- ✓ Des heures d'ouverture différenciées selon les institutions
- ✓ Un poste qui souffre d'un manque de reconnaissance

ESC de Cleunay : un accueil commun, unique, intégral

Caractérisation

- ✓ Présence du CDAS, CCAS, ML. Le CS, extérieur à l'ESC, est néanmoins associé à l'animation du hall
- ✓ Un accueil commun, unique, intégral : une pré-évaluation mise en œuvre
- ✓ Un passage obligatoire (sauf pour la PMI)
- ✓ Une équipe à plusieurs dimensions (agents d'accueil CCAS/CDAS, AS en soutien, médiatrice sociale du CS chargé de l'animation du hall, informatrice sociale du CDAS en soutien à l'animation)
- ✓ Un management fonctionnel du CCAS, une commission accueil co-animée chaque mois
- ✓ L'accueil commun est équipé d'un moniteur par institution et d'un switch pour basculer de l'un à l'autre, d'un réseau téléphonique par institution



Un enjeu de sécurisation des RH et de maintien de l'articulation avec le CS pour favoriser le lien social



Le regard usagers

- ✓ Un espace qui physiquement n'offre pas d'alternative : attente/accueil avant tout rendez-vous
- ✓ Un lieu réduit, décoré et coloré, qui apaise
- ✓ Un accueil d'une grande qualité humaine ; un espace d'attente qui pourrait être amélioré sur le plan du confort et de la confidentialité



Points forts / Atouts

- ✓ Un accueil commun, unique, intégral perçu comme une véritable plus value pour les usagers
- ✓ Un flux maîtrisé du fait des seules présences du CCAS et du CDAS, des professionnels aux cultures proches, des usagers aux attentes proches.
- ✓ Une volonté des responsables de travailler en commun, de donner les moyens de « faire commun », de progresser encore en matière d'accueil commun
- ✓ Une articulation agent d'accueil/soutien accueil gage de sécurisation de la fonction accueil



Points faibles / Freins

- ✓ Une taille du hall qui ne permet pas de garantir les conditions de confidentialité nécessaire à la pré évaluation
- ✓ L'absence de moyens adaptés (informatique, téléphonique)
- ✓ Un éloignement du Centre social qui reste préjudiciable à l'animation. Des publics qui peuvent se tromper de lieu
- ✓ Le sentiment d'un poste exigeant et insuffisamment valorisé
- ✓ Une pré-évaluation qui peut générer de l'attente
- ✓ Une évolution des publics et une croissance des situations de tension

ESC du Blosne : une volonté d'accueil commun étendu

Caractérisation

- ✓ Présence du CDAS, CCAS, CS, ML, DQ, Marie de quartier (service Formalités)
- ✓ Un accueil commun qui accueille, informe, dirige, et des accueils spécifiques par institution qui analyse la demande
- ✓ Un passage obligatoire
- ✓ Un binôme en permanence à l'accueil assuré par une équipe dédiée composée de salariés du CS, CDAS, CCAS et de la DQ
- ✓ Un management fonctionnel par référence tournante, deux instances (un atelier mensuel, une commission bi-annuelle)



Une démarche de progrès qui doit poursuivre sa réflexion sur le champ RH (activités/compétences)
Une croissance potentiel des flux à accompagner



Le regard usagers

- ✓ Un accueil (borne et hall) qualifié de chaleureux, apaisé
- ✓ Un accueil qui n'est pas perçu par tous comme un passage obligé mais plutôt comme un point de repère
- ✓ Une perception très positive où sont valorisés la convivialité des lieux (notamment grâce au café des épices), la qualité relationnelle des personnes, et l'intérêt des activités et des expositions qui y sont réalisés.



Points forts / Atouts

- ✓ Une démarche approfondie conduite avec l'aide de l'APRAS sur l'accueil commun
- ✓ Un accueil commun perçu dans son ensemble (borne et hall d'accueil). Un projet destiné à favoriser le lien social
- ✓ Un climat positif entre les salariés/bénévoles qui contribue à un accueil commun de qualité
- ✓ Une démarche conduite autour de l'accueil commun qui a permis de constituer une équipe, la reconnaissance d'un métier d'accueil
- ✓ Une gestion des flux qui semble s'être améliorée



Points faibles / Freins

- ✓ L'absence de formalisation du questionnement favorisant l'expression d'une demande (distingué de la pré-évaluation)
- ✓ La position de la borne, le manque de signalétique, et d'informations sur les horaires
- ✓ Des réseaux différenciés
- ✓ Une volonté de « faire commun » mais des institutions qui ne sont pas associées aux instances « Accueil commun » parce qu'elles ne contribuent pas à la mission du point de vue RH
- ✓ Une démarche d'évolution de la mission qui n'est pas aboutie : développer la mission d'information, faire disparaître les tâches administratives spécifiques à chaque institution.

ESC de Kleber : un accueil commun, unique, abouti

Caractérisation

- ✓ Présence du CDAS, CCAS.
- ✓ Un accueil unique qui va jusqu'à la pré-évaluation et la prise de rendez-vous.
- ✓ Un passage obligatoire.
- ✓ Une équipe dédiée à l'accueil (physique et téléphonique). Un binôme en permanence à l'accueil assuré par 4 agents, salariés du CDAS et du CCAS.
- ✓ Un co-pilotage de l'accueil commun (Réunion tous les deux mois avec les 4 agents)
- ✓ 4 postes informatiques et un switch permettant de basculer sur les deux réseaux, deux standards, deux lignes téléphoniques.



La volonté d'aller plus loin en matière d'accueil commun, notamment en matière de professionnalisation des agents.



Le regard usagers

- ✓ Une organisation fonctionnelle, épurée, intuitive
- ✓ L'accueil, un passage obligatoire, un point de repère
- ✓ Une fonction prise de RDV qui domine
- ✓ Une satisfaction élevée liée à l'efficacité du fonctionnement et au soin apporté au confort des personnes qui attendent



Points forts / Atouts

- ✓ Une mission jugée prioritaire après un travail approfondi conduit avec l'APRAS
- ✓ Une équipe dédiée à la « fonction accueil »
- ✓ Un AS en appui sur les situations complexes
- ✓ Des règles de fonctionnement claires
- ✓ La reconnaissance et la valorisation du « métier »
- ✓ Des professionnels engagés, autonomes
- ✓ Un co-pilotage de l'accueil commun et de l'équipe
- ✓ Une commission animation qui associe les différents acteurs à la vie du hall d'accueil



Points faibles / Freins

- ✓ Une confidentialité, des conditions de sécurité insuffisantes à la borne d'accueil
- ✓ Des moyens techniques qui ne facilitent pas l'activité
- ✓ Une difficile maîtrise de l'ensemble des informations
- ✓ Un délai d'attente qui peut s'allonger en cas de pré-évaluation complexe
- ✓ Une gestion des RH différentes dans les institutions qui génèrent de la complexité en matière de recrutement, formation, gestion du temps de travail

ESC de Villejean : un accueil à « ajustements variables »

Caractérisation

- ✓ Une implantation sur 2 lieux.
- ✓ Un bâtiment principal qui rassemble CCAS, CDAS, CS, ML et les permanences de la CAF
- ✓ Un accueil unique pour le CDAS (qui réalise une pré-évaluation), un accueil directionnel pour CCAS, ML, CS vers des accueils spécifiques
- ✓ Une équipe constituée d'un grand nombre de professionnels en provenance de 3 institutions CCAS, CDAS, CS.
- ✓ Un co-pilotage de l'accueil commun (Réunion théorique tous les deux mois avec les agents et les responsables)
- ✓ 3 postes informatiques et 4 téléphones (selon les institutions) pour réaliser la mission

➔ La nécessité de questionner la mission d'accueil commun de manière large (Espace d'accueil) et de fonder une vision commune permettant d'articuler les ressources de manière cohérente.



Le regard utilisateurs

- ✓ Un **accueil un peu caché**, au profit du café du monde perçu comme l'élément repère du hall
- ✓ Des perceptions très **hétéroclites** sur le positionnement et les fonctions de ces deux objets
- ✓ Un accueil qui remplit son **rôle** dès que l'utilisateur est dans une démarche de rencontre avec les institutions, avec cependant une borne qui physiquement n'apporte pas toutes les conditions de **confidentialité**



Points forts / Atouts

- ✓ Un travail récent mené en concertation pour outiller l'accueil commun
- ✓ Une équipe constituée d'un binôme de deux institutions différentes
- ✓ Une équipe soutenue dans l'activité par les responsables de l'ESC
- ✓ Des professionnels satisfaits de la nouvelle configuration des activités bénévoles

Points faibles / Freins

- ✓ Un accueil pour le CDAS prédominant et des modalités de fonctionnement complexes pour chacune des institutions présentes
- ✓ Une complexité accentuée par un fort turn over et des formations jugées insuffisantes
- ✓ Une coordination entre les institutions et une culture commune insuffisamment développées.
- ✓ Un hiatus accueil/animation préjudiciable au développement du lien social
- ✓ Des conditions matérielles qui ne favorisent pas l'accomplissement de la mission
- ✓ Une localisation de l'ESC qui impacte l'accueil

ESC des Champs-Manceaux : Un accueil « à dominante directionnelle »

Caractérisation

- ✓ Présence du CDAS, CCAS, ML, Bibliothèque
- ✓ Un accueil à dominante directionnelle vers un deuxième niveau d'accueil spécifique
- ✓ Un passage qui n'est pas obligatoire sauf pour les cartes transports et loisirs
- ✓ Une équipe de professionnels non dédiés (en dehors du CDAS). Une contribution du CCAS, CDAS, et CS
- ✓ Un pilotage fonctionnel par le responsable du CS. Une réunion des agents 2 fois/an. Une commission animation du hall 4 fois/an
- ✓ Des outils disponibles par institution, un questionnement formalisé pour appuyer les professionnels dans l'orientation des usagers



L'enjeu d'aller plus loin en matière RH et dans l'articulation avec l'animation du hall et avec l'ensemble des services



Le regard usagers

- ✓ Un accueil associé à la carte Korrigo et à l'espace détente / café des îles
- ✓ Certains publics peuvent totalement ignorer le rez-de-chaussée et son accueil
- ✓ Un positionnement qui n'est pas central, un peu perdu dans l'immensité du bâtiment, et une proximité au café des îles qui est diversement appréciée
- ✓ Une présence de l'accueil qui permet d'humaniser le lieu, une décoration et des animations qui lui donne un caractère plus convivial



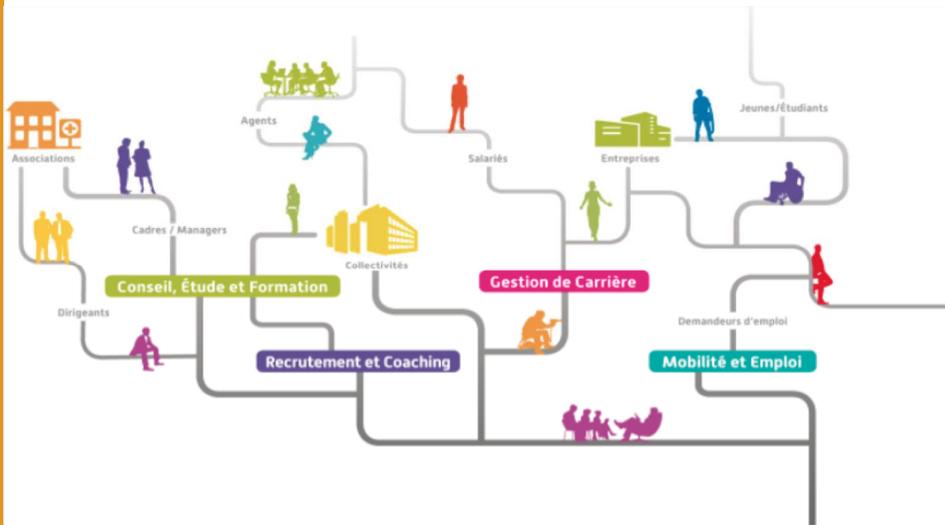
Points forts / Atouts

- ✓ Un accueil qui s'est adapté au projet (Espace social et culturel) et au lieu : un accueil convivial, favorisant le lien social qui permet l'appropriation d'un lieu labyrinthique
- ✓ Une volonté des acteurs de faire de l'accueil un objet commun
- ✓ Deux personnes d'expérience, des procédures clarifiées garantissent la solidité de la mission
- ✓ Une reconnaissance de la mission et de son enjeu
- ✓ Des relations bénévoles et professionnels de l'accueil qui se sont apaisées : rédaction d'une charte



Points faibles / Freins

- ✓ Un déterminant majeur : les locaux
- ✓ Le cloisonnement directement lié aux outils différenciés
- ✓ L'accueil directionnel comme plus petit dénominateur commun d'un point de vue RH
- ✓ Un manque de confidentialité qui dégrade la qualité de l'accueil
- ✓ Un manque d'information des agents d'accueil
- ✓ Une articulation accueil/animation à développer encore pour atteindre les objectifs fixés par le projet¹⁸



III – Etat des lieux des accueils communs dans les ESC Les enseignements

Rappel de la Charte des ESC

- ✓ *« Simplifier et faciliter l'accès aux droits sociaux, aux prestations, et aux projets d'animation sociale, par un accueil des usagers pensé, organisé et mis en œuvre en commun qui permette :*
 - *Une information unifiée, complète et actualisée sur les ressources mobilisables dans l'équipement (services, prestations, associations...).*
 - *Une orientation adaptée et pertinente.*
 - *Un accès facilité à une diversité d'informations relatives aux droits, à la vie quotidienne, aux animations proposées dans l'équipement et au-delà.*
 - *Un soutien individuel et collectif aux habitants concernés pour qu'ils accomplissent les démarches liées à leur parcours d'insertion sociale et professionnelle.*

- ✓ *Et se traduit par :*
 - *Une mutualisation des moyens dédiés à l'accueil au niveau du premier accueil.*
 - *Une conception et une mise en œuvre partagée d'un projet d'animation de l'espace d'accueil commun dans chaque équipement.*
 - *Le développement d'un accompagnement coordonné des parcours des personnes. »*

Une typologie d'organisation de l'accueil commun qui répond à des projets différenciés

- ✓ Chacun des ESC met en œuvre un accueil commun pensé, organisé. On identifie deux types d'accueil commun et des déterminants majeurs sur la faisabilité et la qualité.

Plus les acteurs sont nombreux, plus les locaux sont grands, les flux importants, moins l'accueil unique, intégral est faisable, plus l'accueil prend une dimension, information, orientation, développement du lien social

Le projet de l'équipement

Les moyens techniques mis à la disposition des ESC

Les moyens mis à la disposition des ESC couplés aux nombres d'institutions en présence déterminent fortement la faisabilité d'un accueil unique, intégral.

Faisabilité

Accueil commun unique, intégral
(avec pré-évaluation)

- Cleunay, Kleber, (Maurepas aujourd'hui)

Accueil à dominante directionnelle vers un accueil spécifique
(Sans pré-évaluation)

- Le Blosne, Champs Manceaux, (Villejean)

Qualité

Le pilotage de l'accueil commun

Engagement des co-responsables
Pilotage du « projet », qui rassemble les parties prenantes
Appui d'un tiers

Le management RH

Management de l'activité, des équipes, (référence, équipe dédiée, fréquence des réunions, réflexion métier, accompagnement formation...)

Les locaux, les horaires, la signalétique

Confidentialité
Accessibilité
Sécurité

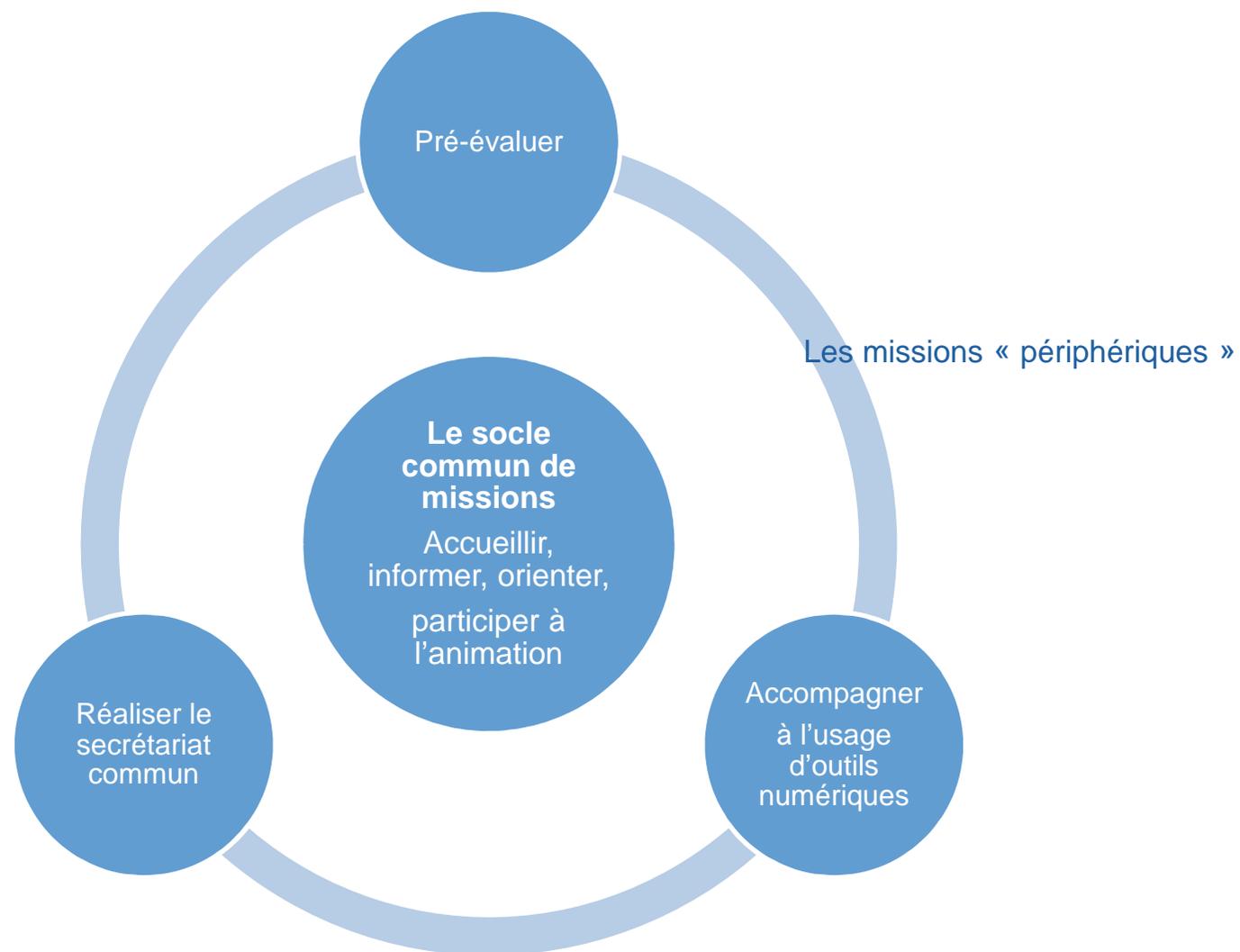
Les flux d'information

Connaissances larges et spécifiques
Transmission
Actualisation

Les moyens et les processus RH

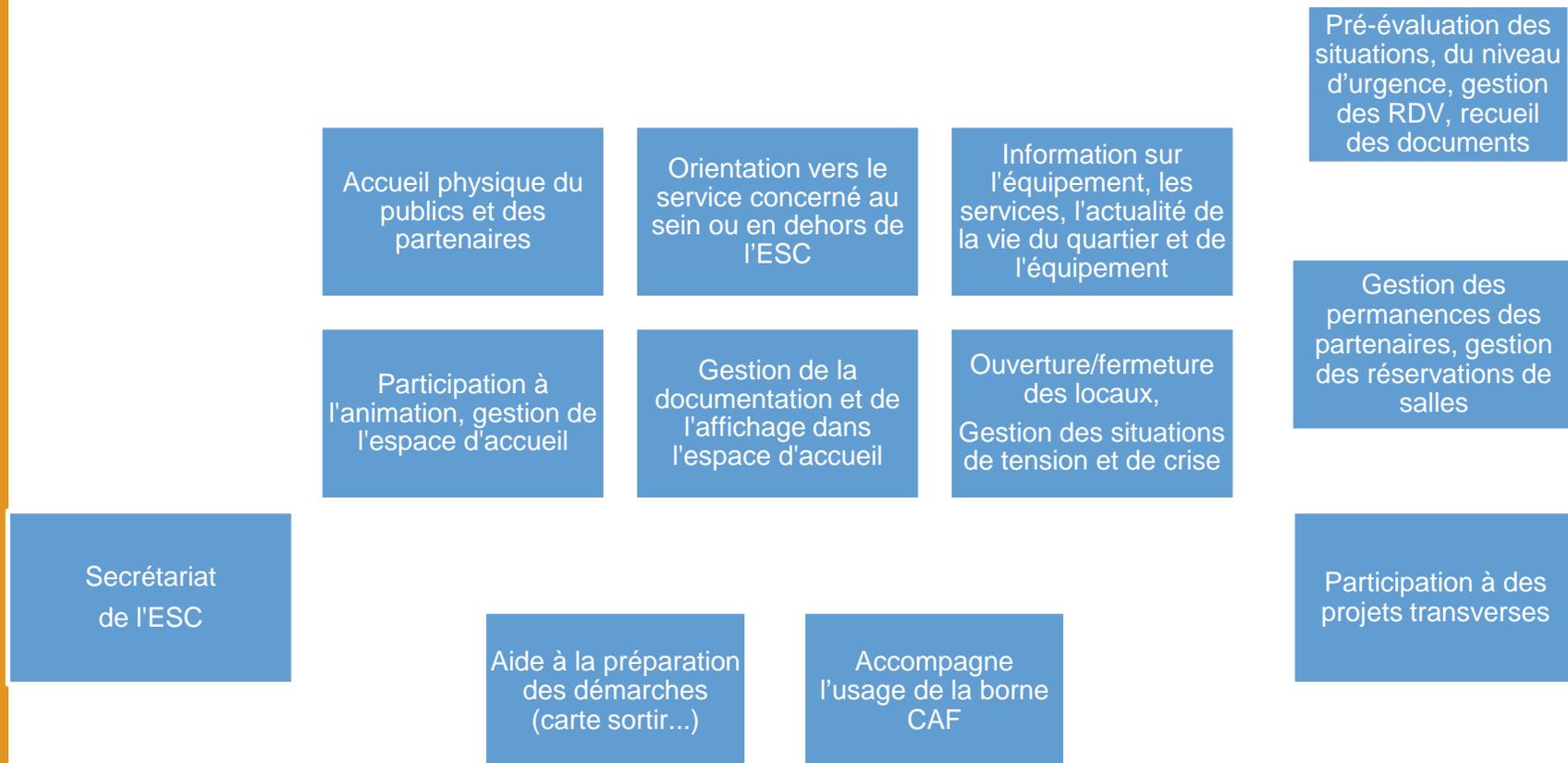
Engagement
Professionalité
Efficacité

L'accueil commun, ses missions et activités aujourd'hui



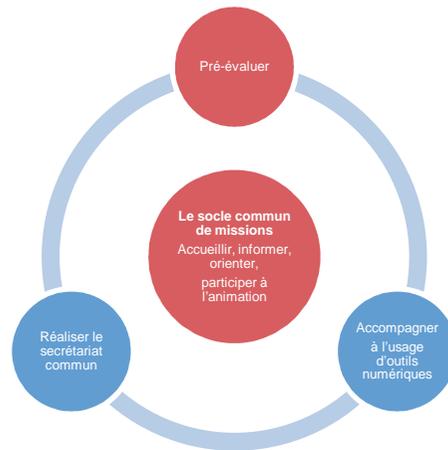
L'accueil commun, ses missions et activités aujourd'hui

Des activités « cœur » communes et des activités spécifiques selon les ESC.
Un agent qui n'est pas perçu derrière une borne mais en gestion d'un espace d'accueil.



Deux organisations et une mission discriminante, Point de vue évaluatif

Accueil commun unique, intégral



- Des démarches facilitées pour les usagers et les habitants
- Une conformité à la charte
- Un périmètre qui correspond à un nombre d'acteurs restreints présents dans l'équipement



- Un niveau d'exigence fort quant aux compétences attendues avec des statuts, des profils de professionnels très différents selon les institutions
- Le risque d'une attente prolongée à l'accueil
- Le risque d'un sous investissement du lien avec l'animation du lieu

Accueil, information, orientation vers un accueil spécifique



- Les démarches ne sont pas plus complexes pour l'usager dès lors que le passage par l'accueil n'est pas obligatoire
- Un potentiel de développement des activités autour de l'animation du hall factrice de lien social, dans le quartier
- Une conformité à la charte dès lors que l'articulation avec l'accueil spécifique est pensé en commun (enjeu : la fluidité du parcours)
- Un périmètre qui répond au projet de certains équipements de grande taille, rassemblant un grand nombre d'acteurs



- Une multiplication des interlocuteurs (risque amoindri quand le passage par l'accueil n'est pas obligatoire)
- Le risque d'une moindre efficacité de l'orientation en cas de déconnexion des agents d'accueil de l'activité spécifique

Vers une mission d'accueil commun demain conforme à la Charte des ESC et adaptée au projet de l'équipement

Des principes

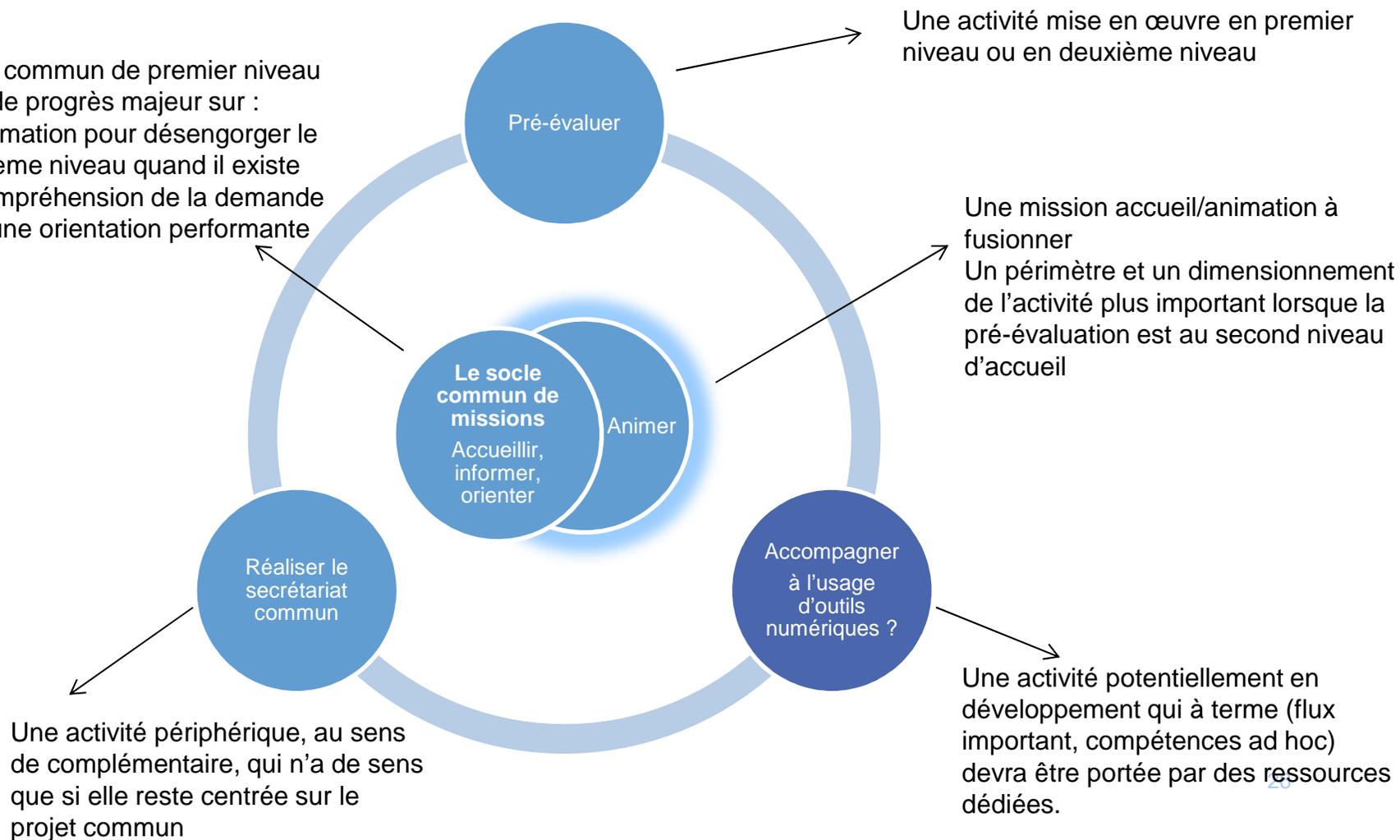
- La charte au cœur de **l'engagement**
- Un accueil commun répondant au **projet de l'équipement**, aux besoins de l'utilisateur et des habitants
- Une **vision globale, ouverte, de l'accueil** (Espace, borne, animation) comme factrice de lien social : passer d'une logique de poste d'accueil commun à une mission d'accueil commun dans l'ESC.
- Un accueil commun au **pilotage formalisé**
- **Toutes les parties prenantes associées** même lorsqu'elles ne sont pas contributrices d'un point de vue RH
- **Une co-production et une formalisation** du projet, des processus, de l'organisation, des conditions nécessaires pour la performance du système
- Un **partage des bonnes pratiques**, une transversalité accompagnée, une qualité co-évaluée, à une fréquence déterminée

Vers une mission d'accueil commun demain conforme à la Charte des ESC et adaptée au projet de l'équipement

Des activités socles, composantes de l'accueil « mis en œuvre en commun »

Le socle commun de premier niveau
Un axe de progrès majeur sur :

- L'information pour désengorger le deuxième niveau quand il existe
- La compréhension de la demande pour une orientation performante

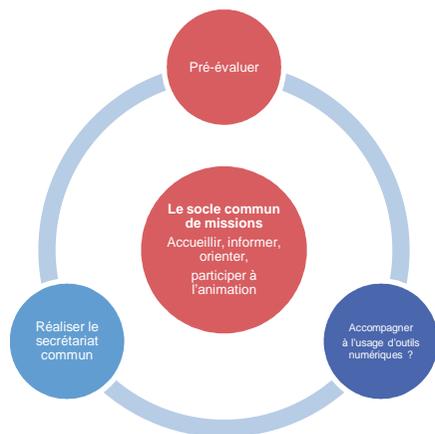


Vers une mission d'accueil commun demain conforme à la Charte des ESC et adaptée au projet de l'équipement

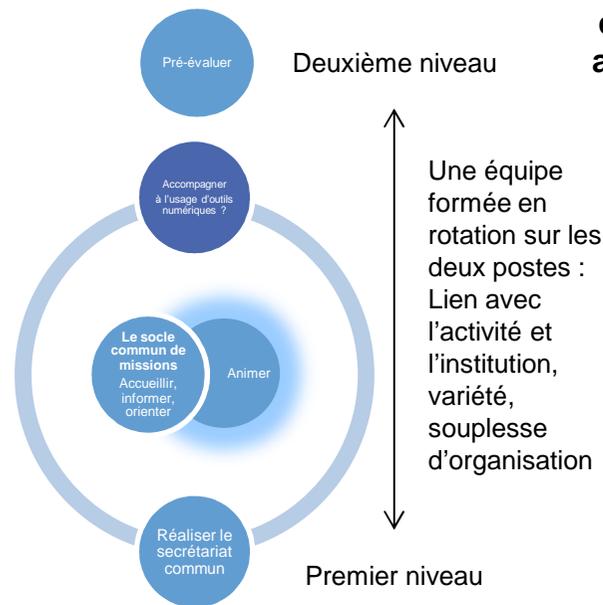
Une organisation qui respecte ces principes, ce socle d'activités, et s'adapte néanmoins au projet :

Des scénarii d'organisation et de gestion des RH différenciés

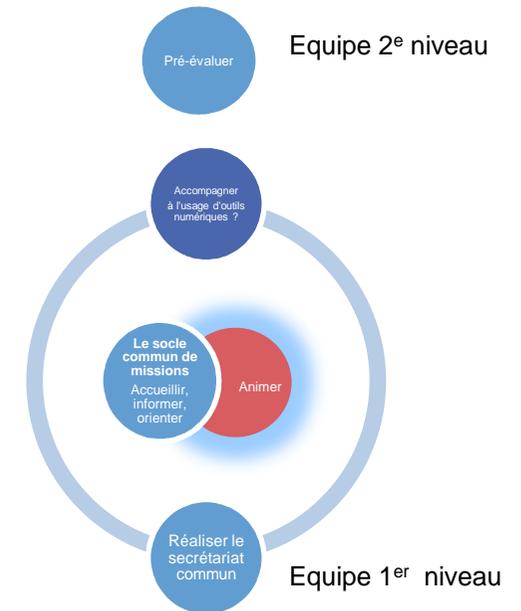
L'accueil commun, unique, intégral,
une équipe d'accueil unique
La performance de l'accès aux droits



L'accueil commun organisé en deux niveaux et une équipe
Performance et Lien social



L'accueil organisé en deux niveaux et deux équipes
Spécialisation, et développement de l'animation au niveau de l'accueil commun



Un unique profil de professionnel

Une organisation qui peut être réfléchi en lien avec l'accueil téléphonique (avec le développement souhaité d'un numéro unique)

Vers une mission d'accueil commun demain conforme à la Charte des ESC et adaptée au projet de l'équipement

Les conditions d'une mise en œuvre d'un accueil commun facilitant l'accès aux droits et au projet d'animation : une illustration par les « bonnes pratiques », à retenir

❖ Axe politique et stratégique

- ✓ Une volonté politique affirmée et un engagement de moyens facilitant la mise en œuvre qualitative de l'accueil commun
 - Au-delà de la charte, des orientations précisées sur le rôle déterminant de l'ESC dans le maintien du lien social
 - Un réseau téléphonique unique, des outils communs (gestion des flux, gestion des salles, accès aux agendas)
- ✓ Un diagnostic partagé dans chacun des ESC et un accompagnement à la conduite des changements par l'APRAS
- ✓ Une formalisation collégiale dans chaque ESC du projet d'accueil commun (le penser comme un espace d'accueil, intégrer les différents services de l'ESC, et penser en commun l'articulation animation, accueil commun/accueil spécifique lorsque les deux niveaux existent)
- ✓ Le décliner en guide opérationnel de mise en œuvre

Vers une mission d'accueil commun demain conforme à la Charte des ESC et adaptée au projet de l'équipement

Les conditions d'une mise en œuvre d'un accueil commun facilitant l'accès aux droits et au projet d'animation : une illustration par les « bonnes pratiques » à retenir

❖ Pilotage opérationnel de l'accueil commun

- ✓ Organiser un pilotage fonctionnel tournant qui permet de manager l'équipe et les activités, d'évaluer, de faire progresser
 - Une réunion tous les mois avec le manager fonctionnel qui fusionne les équipes Accueil et Animation
 - Une commission Accueil/Animation avec les co-responsables des agents et les responsables de chacune des institutions a minima une fois par an
 - Un système de référence par institution permettant de gérer les flux d'information et d'actualiser les connaissances
 - Renforcer la prévention des situations de tensions et de crises et la sécurité (procédures, analyse de pratique, formation)

Vers une mission d'accueil commun demain conforme à la Charte des ESC et adaptée au projet de l'équipement

Les conditions d'une mise en œuvre d'un accueil commun facilitant l'accès aux droits et au projet d'animation : une illustration par les « bonnes pratiques » à retenir

❖ Organisation de l'accueil commun dans l'ESC

- ✓ Définir une organisation adaptée au projet de l'ESC et conforme à la charte
- ✓ Passer d'une logique de poste d'accueil commun à une logique de mission d'accueil dans l'ESC
- ✓ Questionner les avantages/inconvénients des scénarios proposés – Veiller à penser en commun, accueil commun et accueil spécifique
- ✓ Questionner l'articulation accueil physique et téléphonique

❖ Organisation de l'espace d'accueil commun dans l'ESC

- ✓ Ré-envisager le positionnement physique de l'accueil dans une logique de point d'attache et de confidentialité (accessibilité, visibilité, confidentialité)
- ✓ S'entendre sur les horaires et la signalétique (ouvrir un chantier commun)

Vers une mission d'accueil commun demain conforme à la Charte des ESC et adaptée au projet de l'équipement

Les conditions d'une mise en œuvre d'un accueil commun facilitant l'accès aux droits et au projet d'animation : une illustration par les « bonnes pratiques » à retenir

❖ Management et gestion des RH

- ✓ Approcher une gestion commune des RH :
 - Formaliser un référentiel métier commun (métier/compétences) aux institutions
 - Identifier les profils et qualifications correspondant dans chaque institution
 - Envisager des process de recrutement communs
 - Formaliser le processus d'intégration et le construire comme une première étape de la professionnalisation
 - Constituer une équipe dédiée, qui articule animation, accueil commun/spécifique, qui intègre un TS en soutien lorsqu'il y a pré-évaluation/évaluation.
 - Questionner l'opportunité d'un Groupement d'employeurs pour les personnels communs

- ✓ Un accompagnement à la professionnalisation, voire à la qualification :
 - Clarifier compréhension de la demande / pré-évaluation
 - Identifier des parcours de formation ad hoc (connaissance des publics, des institutions, de la législation, posture, conduite d'entretien, médiation, gestion du stress et des situations d'urgence niveau...)
 - Envisager une certification
 - Accompagner les évolutions par la formation : Prévention de l'agressivité, interculturalité, communication avec les publics non francophones, médiation socio-numérique)

La suite des travaux

Juillet

- Un arbitrage du Comité de pilotage sur les scénarii organisationnels

Septembre

- Des préconisations par ESC à disposition du Comité de pilotage
- Un rapport final et une synthèse