

# 2017

## PREMIER ACCUEIL SOCIAL INCONDITIONNEL

### Rapport de restitution

Dans le cadre du travail préparatoire au  
« plan d'action grenoblois pour l'accès aux droits et contre le non recours »

Forum

*Accès aux droits et lutte contre le non recours  
16 & 17 Février 2017*

*Maison des Habitants Le Patio  
Grenoble*



Direction de l'intervention et de  
l'observation sociales - CCAS

Février 2017

## INTRODUCTION

- **Rappel du contexte**

La Ville de Grenoble et son CCAS ont fait de l'accès aux droits un de leurs axes de travail prioritaires. Afin de structurer une véritable politique en la matière, une démarche de concertation a été menée, qui a abouti à l'organisation d'un « Forum pour l'accès aux droits et la lutte contre le non-recours » les jeudi 16 après-midi et vendredi 17 février au matin.

Les débats et propositions issus de ce forum aboutiront ensuite à l'annonce d'un « Plan d'actions pour l'accès aux droits et contre le non-recours », que la Ville s'engagera à déployer et à soutenir dans les prochaines années.

La démarche de concertation préparatoire au Forum s'est déclinée concrètement en différents groupes de travail, intégrant les services municipaux, les partenaires associatifs et institutionnels, ainsi que les usagers associés à cette démarche projet. Ces groupes visent, tout en prenant appui sur le travail déjà accompli par la Ville de Grenoble, le CCAS et de nombreux acteurs locaux, à imaginer des actions nouvelles, au plus près des besoins des habitants.

Plusieurs groupes de travail ont ainsi été définis, autour de thématiques faisant l'objet d'enjeux émergents et nécessitant d'y porter une attention particulière. Parmi ces thématiques, **le premier accueil social inconditionnel** a été identifié comme une problématique majeure sur la question de l'accès aux droits.

### **Pourquoi traiter de la question du premier accueil social inconditionnel ?**

Le guide d'appui à la structuration du premier accueil social inconditionnel de proximité publié par la Direction Générale pour la Cohésion Sociale (DGCS) en décembre 2016 retient la définition suivante<sup>1</sup>.

*« Le premier accueil social inconditionnel de proximité a pour objectif de garantir à toute personne rencontrant des difficultés ou souhaitant exprimer une demande d'ordre social, une écoute attentionnée de la globalité de ses besoins et préoccupations afin de lui proposer le plus tôt possible des conseils et une orientation adaptée, dans le respect du principe de participation des personnes aux décisions qui les concernent. Cet accueil adapté peut se traduire soit par une information immédiate, soit par une ouverture immédiate de droits, et/ou encore par une orientation vers un accompagnement social. Il constitue une première ligne d'intervenants sociaux coordonnés »*

Cette question est aujourd'hui de première actualité compte tenu :

- **D'une part, des recommandations nationales** pour le développement d'un réseau de premiers accueils sociaux inconditionnels inscrites dans le plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et l'exclusion. Ces recommandations sont en particulier fondées sur la nécessité de pouvoir proposer de manière réactive et coordonnée un premier contact avec un professionnel de l'action sociale à toutes les personnes, de plus en plus nombreuses, rencontrant une situation de rupture (professionnelle, sociale, familiale, etc). Donner de la lisibilité à des points d'accueils très accessibles et coordonnés doit permettre de dépasser les difficultés de saisine du bon acteur dans un secteur de l'action sociale aux compétences éclatées entre différents échelons

---

<sup>1</sup> L'ensemble des encadrés en bleu de ce document sont extraits de ce guide élaboré par la DGCS avec la participation de nombreux acteurs de l'action sociale – cf lien vers le document en annexe.

territoriaux<sup>2</sup> et aux modalités de mise en œuvre très diverses d'un territoire à l'autre (régie versus délégation, etc).

- **D'autre part, du contexte local** caractérisé par une tension importante au sein des lieux d'accueils de l'agglomération, en partie due à l'augmentation des publics : accueils de jour (Points d'Eau, Fournil), service intercommunal d'accueil (SIA), saturation de l'hébergement d'urgence (115), etc. L'accès à un accompagnement social ou à minima à un premier lieu d'écoute et de diagnostic par un professionnel relevant des institutions publiques est aujourd'hui difficile pour de nombreuses personnes présentes sur le territoire : délai de plusieurs mois voire aucune proposition.

- **Objectifs des groupes de travail**

- Partager des constats, diagnostics, état des lieux
- Elaborer de propositions d'actions nouvelles
- Identifier des problématiques à soumettre au Forum : certaines problématiques peuvent ne pas trouver de solution ou d'action corrective évidente, en raison de leur complexité par exemple, et méritent d'être soumises au débat pour une poursuite de la réflexion.

- **Modalités d'organisation des groupes de travail :**

➤ Participants :

Nom	Prénom	Institution	Fonction
Bignand	Anne	AREPI	Educateur
Buttrard	Michèle	CCAS Grenoble	Chef de service SIA
Clappier	Yves	CCAS Grenoble	Directeur Délégué DIOS UPS
Diot	Richard	Point d'Eau	Directeur
Even	Claire	CCAS Grenoble	Satis
Grosjean	Stéphanie	CCAS Grenoble	Chef de service ASF Domiciliation
Legendre	Cécile	Un Toit pour tous	Administratrice, membre du bureau
Losserant	Marlène	Grenoble Alpes Métropole	Responsable traitement de la demande hébergement/logement
Vachetta	Marie	AREPI	Educateur
Valverde	Pascal	AREPI	Cadre
Vausseant	Alexis	ALTHEA	Directeur

- Excusés : Conseil Départemental, DDCCS, FNARS
- Séances : 16 janvier et 23 janvier 2017
- Animation : Arthur Lhuissier – Directeur de l'intervention et de l'Observation sociale, CCAS de Grenoble
- Elue référent du groupe : Catherine Rakose – Elue Ville de Grenoble et membre du CA du CCAS

<sup>2</sup> A titre d'exemple : l'hébergement d'urgence relève de la compétence de l'Etat, le RSA relève de la compétence des Département, la domiciliation relève de la commune, le logement relève selon les lieux des communes ou des EPCI, etc

## **I. Etat des lieux**

### **a. Contexte national**

La notion de Premier Accueil Social Inconditionnel est issue des États Généraux du Travail Social tenus entre 2013 et 2015 (cf. annexe). Elle est reprise ensuite dans le plan d'action interministériel en faveur du travail social et du développement social : la mesure 4 du plan prévoit le développement de ces points d'accueils dans le cadre des schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public qui doivent être élaborés conjointement par le Conseil départemental et l'État.

Ces schémas d'accessibilités sont rendus obligatoires par la loi Notre (nouvelle organisation territoriale de la République) du 7 août 2015 dont un décret précise qu'ils doivent être arrêtés avant le 30 décembre 2017.

Une circulaire du Premier Ministre du 18 juillet 2016 portant sur le renforcement de la mobilisation autour du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion social aux niveaux régional et départemental précise les objectifs de mise en œuvre de cette fonction de premier accueil.

C'est dans ce contexte que le guide d'appui à la structuration du premier accueil social inconditionnel de proximité a été publié par la DDCS.

## Extraits du guide d'appui à la structuration du premier accueil social inconditionnel de proximité DGCS, décembre 2016

*Un premier accueil social inconditionnel doit proposer un accueil :*

- Inconditionnel car il a vocation à recevoir toute personne qui le souhaite, quelle que soit sa demande, sa situation ou son statut.
- Neutre (mais pas anonyme), ouvert à tous, gratuit.
- De « proximité » car il doit être facilement accessible.
- A dimension partenariale – mise en réseau : institutions publiques, associations (accueils de jour, etc). A noter le rôle majeur du Département, en tant que chef de file de l'action sociale et du développement social.
- Complémentaire et facilitant : L'objectif n'est pas de rendre chaque point d'accueil compétent pour traiter de l'ensemble des difficultés de la personne. Cette organisation doit par contre permettre de s'assurer de l'orientation et de la prise de relais sur la base de l'état des lieux de la situation de la personne. Par ailleurs, dès lors qu'une personne sait d'elle-même s'adresser au service compétent pour l'accompagner, il ne peut lui être demandé de passer au préalable par un premier accueil. Le premier accueil social doit faciliter l'accompagnement des personnes et non pas le compliquer. Il n'est en aucun cas une étape supplémentaire imposée aux personnes.

*Ce premier accueil social assure les fonctions suivantes :*

- une écoute bienveillante des personnes ;
- une information sur leurs droits et éventuellement l'ouverture de ceux-ci ;
- une orientation fiable vers un interlocuteur ou un service en adéquation avec les difficultés exposées par la personne (Constat éventuel de l'irrecevabilité de la demande de la personne).

Le guide distingue par ailleurs l'accueil réalisé par toutes les structures recevant du public et les structures parties prenantes d'un réseau de premier accueil social inconditionnel : « Les structures en contact direct avec des personnes rencontrant une ou des difficultés sociales n'assurent pas toutes un premier accueil social inconditionnel. Ainsi, au sein des structures associatives, les bénévoles qui sont en contact avec les personnes ont naturellement vocation à accompagner et orienter ces personnes vers un premier accueil social. Ces bénévoles ne sont pas chargés d'assurer eux-mêmes ce premier accueil, dans la mesure où le premier accueil social inconditionnel implique des intervenants sociaux formés à cette fin (travailleurs sociaux, personnels socio-administratifs) ».

### b. Contexte local

Au niveau de l'agglomération grenobloise le fonctionnement historique du premier accueil réparti entre les structures d'hébergement (lorsqu'elles sont en capacité d'accueillir), les services locaux de solidarités (SLS) du Département, le service intercommunal d'accueil (SIA) géré par le CCAS de Grenoble et le point d'accueil jeune (PAJ) pour les moins de 25 ans est aujourd'hui mis en difficulté par une évolution des typologies et des volumes de public alors que les financements sont de plus en plus contraints.

L'augmentation massive des personnes en situation de rupture dans leur parcours de vie et l'embolie du secteur de l'hébergement (notamment depuis la mise en place de l'inconditionnalité et de la

continuité de l'accueil) a vu augmenter les sollicitations de manière exponentielle. A titre d'exemple les demandes de RDV au SIA sont passées de 200 environ en 2005 à plus de 1 300 en 2015. Les volumes d'activités des accueils de jours de l'agglomération à l'instar de Point d'Eau ou du Fournil ont logiquement suivis cette évolution provoquant régulièrement des tensions accrues dans la gestion de leur activité ou entre les publics.

### **Le service intercommunal d'accueil (SIA)**

Service géré par le CCAS, historiquement adossé au CAI (Centre d'accueil intercommunal – remplaçant le centre d'accueil communal – CAM), en charge du premier accueil pour les personnes de plus de 25 ans non accompagnées d'enfants et « désectorisé » et/ou sans logement/hébergement.

Il accueille :

- Le public métropolitain désectorisé (sans logement stable sur les 6 derniers mois)
- Le public SDF sans accès à l'hébergement d'urgence en raison de la saturation de ce dernier.

Au-delà du diagnostic général de situation et des conseils personnalisés, le SIA permet notamment aux personnes d'accéder à :

- Une domiciliation (compétence des communes)
- Une orientation vers un suivi social (compétence majoritairement Département mais pas uniquement)

Quelques exemples des publics reçus par le SIA : Hommes ayant quitté le domicile conjugal depuis plus de 6 mois, Personnes en provenance de l'étranger (toutes situations administratives hors DA), Femmes en errance, Jeunes en urgence, Travailleurs pauvres, Isolés ayant vécu un parcours institutionnel, Personnes hébergées temporairement chez des tiers

- Plus d'une personne accueillie sur deux est hébergée par un ou plusieurs tiers au moment de son rdv au SIA (55%, soit 151 personnes), 17% vit en squat ou habitat précaire et un peu plus d'une personne sur cinq vit dans la rue.
- 80% des personnes reçues sont des hommes seuls
- 60% de personnes de nationalité française,
- 54% des personnes accueillies par le SIA sont en demande d'emploi. Près de 20% ont des ressources qui proviennent d'un emploi stable ou précaire, à temps plein ou partiel

Motif des demandes par ordre décroissant (hors travail et logement qui sont systématiques) : Problème de santé (dont psychiatrique), Problème de dettes, Problème de liens familiaux, Problème d'isolement, Problème de justice.

Aujourd'hui le Département et la DDCS contribuent au financement du service dont la majeure partie est assurée par la ville de Grenoble et son CCAS.

Comme de nombreux autres lieux d'accueil le SIA est aujourd'hui « saturé ».

En 2015 sur 1 371 demandes 578 RDV ont pu être proposés aboutissant in fine à 255 orientation vers un suivi social + domiciliation et 155 domiciliations « seule ».

## II. Problématique posée

L'augmentation des publics non suivie d'une augmentation proportionnelle des moyens est à l'origine de la majeure partie des tensions.

Chacune des institutions locales, à l'instar d'un mouvement plus large constaté au niveau national sur ces dernières années, a tendance à se recentrer sur ses compétences obligatoires.

Mais dans la réalité, la situation des publics concernés (à l'instar de ceux se présentant au SIA) ne relève pas des compétences précises (ou unique) d'une institution. A travers l'entretien pour les personnes reçues il apparaît que chaque acteur peut trouver sa place au titre de ses compétences pour de nombreuses situations :

- La ville pour la domiciliation.
- Le Département pour les personnes qui relèvent du RSA.
- L'Etat, le Département et la Métropole pour les personnes qui relèvent d'un hébergement d'insertion (et il faut bien passer par un travailleur social pour y accéder) ou d'une demande de logement.
- L'Etat et le Département pour le signalement de situations de grande vulnérabilité relevant de leur compétence.
- Etc.

Aussi il apparaît intéressant de conserver voire de renforcer une approche partenariale aussi bien du point de vue :

- des usagers pour éviter un jeu de « ping-pong » entre différentes institutions pour identifier le ou les bons dispositifs/interlocuteurs. Ce type de « parcours subi » entraînant inévitablement des ruptures en termes de droits et des tensions fortes sur les lieux d'accueils.
- des institutions pour éviter de devoir multiplier les accueils de la personne : au CCAS pour la domiciliation, au sein d'un SLS pour la question du RSA, etc.

Des réflexions techniques partenariales sont menées depuis 18 mois au sein du PAHLDI<sup>3</sup> autour de la remise à plat des premiers accueils (SIA, Services Départementaux, etc.). Au sein de ces travaux – toujours en cours- a été émise l'hypothèse de mise en place d'une maison du premier accueil.

**Aussi la Ville de Grenoble, à l'occasion du Forum des Droits, a souhaité approfondir cette réflexion. L'enjeu du groupe de travail consiste à déterminer quelle pourrait être la vision et la contribution de la Ville de Grenoble pour la constitution d'une maison du premier accueil.**

**En quoi sa mise en place, et sous quelles conditions, est-elle susceptible d'améliorer l'accès au droit et la lutte contre le non recours ?**

**Point d'attention** : le présent groupe de travail proposé dans le cadre du Forum des Droits de la Ville de Grenoble n'a pas vocation à se substituer au groupe de travail du PAHLDI. A l'inverse, en approfondissant la réflexion, ce groupe de travail permettra à la Ville/CCAS de Grenoble d'apporter une contribution plus affinée au sein de ces groupes.

---

<sup>3</sup> PAHLDI = Plan d'Accès au Logement et à l'Hébergement des Défavorisés en Isère, piloté par l'Etat et le Département

### III. Actions proposées

Au sein du groupe de travail deux axes de travail ont été identifiés :

- **(AXE 1) La construction d'une maison ou d'un réseau du premier accueil social inconditionnel sur le territoire de l'agglomération avec un cahier des charges précis incluant notamment les compétences de domiciliation et d'orientation vers un suivi social.** Il s'agit d'un axe structurant à l'échelle du territoire et nécessitant un travail approfondi et la décision de chacun des principaux partenaires et financeurs potentiels : Département, Etat, Métropole. Il s'agissait pour le groupe d'identifier des points d'attentions et des recommandations qui pourraient alimenter les échanges entre ces institutions notamment au sein du PAHLDI.
- **(AXE 2) La mise en place d'un « groupe ressources » collaboratif entre toutes les structures – volontaires- accueillant du public précaire sur le territoire métropolitain (ex : SIA, accueil de jours, PAJ, etc.).** Il s'agirait de renforcer les connaissances inter mutuelles des acteurs et de construire des actions communes (formation, charte de l'accueil, outils d'information) permettant d'améliorer la qualité de l'accueil des usagers.

	Objectifs	Modalités	Remarque
<b>AXE 1</b>  <b>Construction d'une maison ou d'un réseau de premier accueil social inconditionnel</b>	- (Re) Définir le ou les lieux <u>où toute personne présente sur le territoire</u> peut se présenter pour bénéficier d'un premier diagnostic social par un professionnel permettant de statuer sur l'accès ou non à certaines prestations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Préciser les demandes vis-à-vis des institutions qui pourrait être enregistré dans ce(s) lieu(x) : demande de domiciliation et demande d'accéder à un suivi social remontant dans les commissions de validation ad hoc (à l'instar du SIA aujourd'hui), autre?</li> <li>- (Re) Préciser les outils : trame et modalités d'entretien, commissions,</li> </ul>	Option 1 :  Un lieu unique Cf. Maison d'accueil Social de Lyon   Option 2 :  Plusieurs acteurs se répartissant des publics
<b>AXE 2</b>  <b>Mise en place d'un groupe ressources collaboratif entre les différentes structures – volontaires- accueillants du public précaires.</b>	Dans les lieux d'accueil, du territoire : - Améliorer l'information et l'orientation des publics vers les ressources et dispositifs existants - Accompagner l'évolution des postures des personnels accueillants	Non exhaustif - <u>Supports</u> ; plateforme des solidarités ( <b>cf. en annexe</b> ), carte commune des ressources du territoire à remettre dans les lieux d'accueils; - <u>Formation</u> communes - <u>Cycle d'immersion inter structures</u> des personnels <u>Charte commune de l'accueil</u> - ...	Cf. à titre d'exemple projet CCAS de Garges Les Gonesse (95), lauréat du prix de l'innovation sociale 2015 UNCCAS  Demande d'identifier une structure « ressource » pour animer/coordonner.



## **Axe 1 : construction d'une maison ou d'un réseau du premier accueil social inconditionnel**

Les recommandations ou points d'attention détaillés ci-dessous ont été identifiés par le groupe de travail. Il est proposé à la Ville de Grenoble de les soutenir dans les échanges interinstitutionnels avec les objectifs suivants :

- Construire / Renforcer un guichet unique du premier accueil social inconditionnel avec la participation de chaque institution au regard de ses compétences pour éviter les non réponses ou les publics devant aller taper à plusieurs portes
- Obtenir des engagements financiers de la part des partenaires en contrepartie d'un engagement sur la contribution de la Ville de Grenoble (par ex en maintenant dans la durée les moyens significatifs actuellement dédiés par la Ville/CCAS pour le financement du SIA).
- Identifier l'organisation la plus appropriée pour mener cette mission. Il s'agira, entre autres, d'investiguer la piste d'un CIAS telle qu'elle a été posée par la Métro dans le Plan Local de l'Habitat (fiche action 27)

### ➤ **Une approche globale et non « un guichet »**

Dans ses objectifs ce dispositif de premier accueil ne doit pas se limiter à un « simple guichet » mais :

- Intervenir dans une logique de développement social : travailler à la mise en relation des acteurs pour atteindre un objectif de mise en adéquation des potentialités des usagers et des ressources disponibles sur le territoire.
- Etre coordonné/cohérent avec l'organisation des parcours d'insertion sur le territoire; de l'organisation du rôle des référents de parcours,
- Permettre la construction/renforcement de réponses pluridisciplinaires pour répondre à certaines situations et dans le temps à l'évolution collectives de modes d'interventions de l'action sociale.

Il s'agit notamment de bien construire ce premier accueil « institutionnel » comme un dispositif à travers lequel les instances publiques locales (avec leurs partenaires) proposent à tout ressortissant du territoire un lieu d'écoute et d'expression de leur situation afin de leur apporter des réponses précises sur ce qui peut être ou non mobiliser sur le territoire.

### ➤ **Une approche professionnalisée et coordonnée**

Concernant la forme/modalités d'intervention :

- Intervention de professionnels nécessaires pour assurer la constance de l'accueil, et la compétence « travail social »
- Lien étroit à construire avec les dispositifs de Maraude – Aller Vers (qui participent pleinement du premier accueil)
- Importance de la temporalité de la demande dans le parcours des usagers : nécessité d'être disponible au bon moment. Proposer des RDV réactifs et aussi des plages sans RDV.
- Nécessité d'accompagner certains usagers dans les démarches (y compris par ex physiquement à certains RDV) car l'orientation ne suffit pas dans certaines situations et cela induit des ruptures.
- Le groupe n'a pas tranché entre un lieu/acteur unique (option 1) ou la possibilité de « labéliser » plusieurs lieux (option 2). Dans le cas de l'option 2 un cahier des charges très précis et des outils partagés doivent être élaborés pour garantir que l'entretien de premier accueil répond aux mêmes objectifs/attentes quel que soient son lieu de réalisation.

➤ **Un pilotage efficient**

- Constituer un comité de pilotage se réunissant régulièrement avec les décisionnaires/financeurs.
- Alimenter les décisions/orientations à prendre au sein de ce comité par la mise en place d'indicateurs d'activité et d'observation sociale.

➤ **Quelques autres points d'attention**

- Il s'agit de trouver le bon équilibre entre les 2 travers suivants : le montage d'une « usine à gaz » ou son corolaire la multiplication des guichets non coordonnés et le risque de « ping pong institutionnel »
- La maison ou réseau du premier accueil ne doit pas se transformer en un lieu pour dire « non ». Il ne s'agit pas d'un lieu devant servir de « décharge de tension » ou de « gestion des publics qui n'ont accès à rien ». Pour autant sur la base d'un diagnostic de situation ce dispositif devra face à certaines situations être en mesure d'expliquer pourquoi une personne ne peut être éligible à tel droit/prestation ainsi que les étapes/démarches qui pourraient amener la personne à le devenir.
- Certains participants au groupe de travail soulignent que si des difficultés sont présentes pour de nombreuses typologies de public, c'est particulièrement le cas pour les jeunes car il existe peu de choses pour eux.
- D'autres soulignent la question des primo arrivants.

<p><b>Axe 2 : Mise en place d'un « groupe ressources » collaboratif entre toutes les structures – volontaires- accueillant du public précaire</b></p>
---

Les échanges au sein du groupe ont fait apparaître un intérêt pour le renforcement des échanges, de la connaissance inter mutuelle et la construction d'outils ou actions entre les structures.

Les exemples cités, notamment à partir de l'expérience mise en place sur le territoire de la commune de Garges-Lès-Gonesse (Lauréat du prix de l'innovation sociale UNCCAS 2015- cf annexe 2) sont donnés à titre indicatif.

**En effet l'enjeu consiste dans un premier temps à construire une démarche de travail qui permettra d'identifier et de construire les actions pertinentes sur le territoire (et non proposer des solutions préétablies).**

S'il doit d'agir d'un travail collaboratif et participatif, sur la base du volontariat des structures, le groupe identifie néanmoins un besoin d'ingénierie/coordination comme un pré requis nécessaire.

Il est proposé que le CCAS de Grenoble, à partir notamment du développement d'un espace « Professionnels » qui serait développée sur l'outil numérique Plateforme des Solidarités (cf encart ci-dessous) et de temps « humain » à définir puisse jouer ce rôle d'animateur de la démarche.

## La Plateforme des Solidarités

[www.solidarites-grenoble.fr](http://www.solidarites-grenoble.fr)

- Projet né au sein du groupe de travail partenarial « Transversalités » réuni lors de l'élaboration du Plan stratégique du CCAS.

De l'avis général des participants, les institutions publiques (CCAS, CAF, Conseil départemental, Pole emploi...) et les associations, il manquait à tout le monde un état des lieux de l'action sociale locale. Une sorte de qui fait quoi.

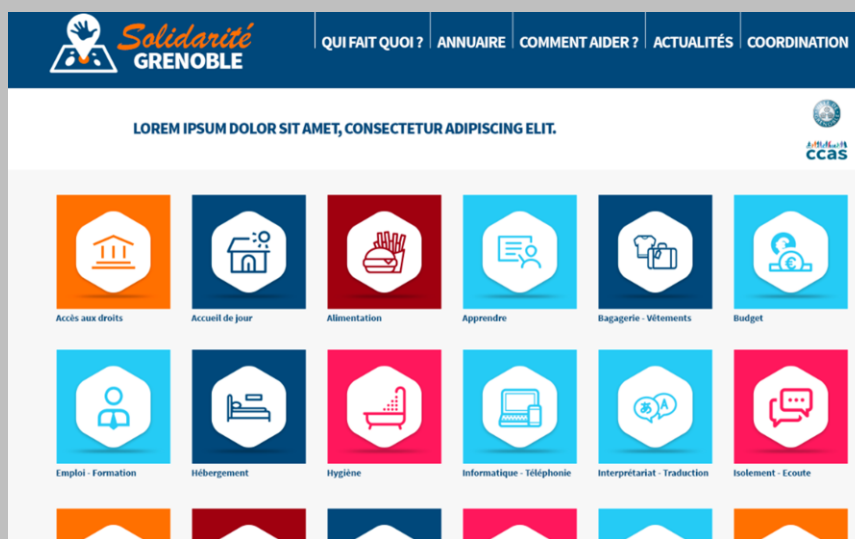
- Lancement d'un site internet recensant les lieux et les dispositifs locaux d'aide et d'action sociales en direction des personnes en difficultés, mais aussi des bénévoles et des travailleurs sociaux. Avec 3 exigences principales : simplicité, clarté, exhaustivité tant que faire se peut.

- Ce que n'est pas la Plateforme :

- un catalogue des droits. Ce que l'on propose ici c'est d'indiquer qui est le bon interlocuteur pour traiter ou aider à traiter tel problème.
- un simple annuaire : il y aura une entrée par institutions ou associations mais cela ne sera pas la principale porte d'entrée du site

- Comment on s'y est pris ?

- En répondant aux questions que se posent les gens : comment faire pour accéder à ce droit, qui peut m'aider à répondre à ce besoin ? où aller ?
- Des réunions rassemblant des acteurs sur chacun des thèmes (Accès aux droits, Accès aux soins, Alimentation, Améliorer mon budget, Logement/ hébergement, Solitude/Isolement/Ecoute, Violence...) ont été organisées et les associations et les administrations ont pu mettre leur connaissance en commun. Les informations ainsi récoltées, en partant des besoins de la population, ont été organisées par un agent du Service Information Documentaire du CCAS



## Annexe 1 – quelques ressources

- Les Etats Généraux du travail social résumé en BD  
[http://social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/bd-egts\\_16-10-2015-reduit.pdf](http://social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/bd-egts_16-10-2015-reduit.pdf)
- Circulaire PM du 18 juillet 2016 portant sur le renforcement de la mobilisation autour du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion social aux niveaux régional et départemental  
[http://circulaires.legifrance.gouv.fr/pdf/2016/07/cir\\_41142.pdf](http://circulaires.legifrance.gouv.fr/pdf/2016/07/cir_41142.pdf)
- Guide d'appui à la structuration du premier accueil social inconditionnel de proximité, DGCS, décembre 2016
- Agir sur le non-recours aux droits. Une formation-action du CCAS de la Ville de Grenoble : Rapport final - Août 2016. Pour le CCAS de la Ville de Grenoble / WARIN (Philippe), CHAUVEAUD (Catherine) .- Grenoble : ODENORE , 2016 /12 .- 51 p. .- (Étude (ODENORE) ; n°70)  
<https://odenore.msh-alpes.fr/documents/formation-action - rapport final - odenore - aout 2016 0.pdf>

## Annexe 2 – Exemple d’une approche territoriale sur la question de l’accueil à Garges-les-Gonesse

Extrait de la fiche d’expérience UNCCAS suivante :

<http://www.unccas.org/formation-inter-structure-des-agents-d-accueil#.WIHdZWczUaE>

Les agents d’accueil des structures généralistes de la ville développent, avec l’appui de leurs responsables, les outils et actions nécessaires pour qu’ils puissent exercer leurs missions de manière à rendre un service de qualité tout en étant en capacité de faire face sereinement aux difficultés rencontrées dans l’accueil et l’orientation des publics. Par ce biais, ils acquièrent aussi une reconnaissance et fierté de leurs missions

### Description

La première réunion a consisté à établir un **diagnostic partagé** sur les difficultés rencontrées dans la gestion de l’accueil et à discuter des actions à mener. Ceci a abouti sur le constat que les agents d’accueil étaient les plus à même de définir ce dont ils avaient besoin. Cependant, l’absence de connaissances interpersonnelles des agents d’accueil allait être un frein à des échanges libres sur le sujet. C’est pourquoi l’aspect ludique et convivial a été privilégié pour cette première rencontre, dimension qui parcourt l’ensemble des actions qui suivront (on peut faire un parallèle avec le développement dans le secteur privé de la « gamification » ou du « serious game »).

Lors de la première rencontre, les agents étaient divisés en deux groupes et les agents d’une même structure étaient séparés. Le premier temps s’est déroulé autour d’un plan géant de la ville sur lequel il fallait replacer le logo d’une trentaine de structures de la ville. Le second temps a été l’occasion d’un concours sous forme de quizz de connaissance de la ville. **Ces temps de décontraction ont permis de mener ensuite des discussions autour des besoins des agents d’accueil.**

Il est ressorti de cette rencontre une **liste de préconisations.**

Ces préconisations ont été validées et priorisées par les responsables de services/structures. Elles ont donné lieu à quatre rencontres (animés par deux à trois responsables volontaires) entre agents d’accueil dont les objectifs étaient :

La création d’une fiche d’orientation commune à toutes les structures.

La création de deux répertoires numériques, un à destination du public et un à destination des professionnels (cf. annexes)

L’appropriation commune de plans « grand format » de la ville

Ces réunions ont été complétées par la **mise en place d’un « groupe d’échanges »** (une supervision proprement dite posant divers problèmes institutionnels). La première réunion du groupe d’échanges a d’abord pris la forme d’un World café pour collecter les souhaits concernant ce groupe d’échanges. La deuxième réunion a porté sur la définition d’un **socle commun à l’ensemble des agents d’accueil.**

Toutes les rencontres entre agents d’accueil étaient suivies d’une réunion entre responsables pour faire un bilan de la rencontre, faire un point sur les actions en cours et sur les actions à mener.

Par ailleurs, **une action « surprise »** a été préparée avec les responsables : un jeu de piste de découverte des institutions. A partir de l’Hôtel de ville, des indices ont permis aux agents de découvrir le nom des structures qu’ils allaient ensuite visiter sur « site ».

**Les actions à venir sont :**

**« Vis ma vie d'agent d'accueil » : chaque agent fera un stage d'observation dans les trois structures qu'ils souhaitent au cours de l'année 2016 (planning en cours de finalisation)**

**Une demi-journée d'information sur les missions de chaque structure (1e quinzaine de novembre 2015)**

**La signature d'une Charte inscrivant officiellement les institutions dans cette démarche et leur engagement à accueillir en leur sein les nouveaux agents d'accueil du territoire qui en font la demande (2016, lors d'un comité de pilotage des agents d'accueil)**

**La mise en place d'une formation sur le vocabulaire de base en anglais afin de pouvoir mieux comprendre et faire le premier niveau d'orientation des personnes étrangères**

Evaluation de l'action : nombre de présents aux formations, questionnaire anonyme de satisfaction auprès des agents d'accueil, retour des responsables après les réunions, ...

## Moyens

Moyens humains :

Un chef de projet,

Une douzaine de collaborateurs (une réunion tous les deux à trois mois + 1h de travail entre chaque réunion) : des personnels du centre social, du Conseil départemental (responsable territoire d'intervention sociale et médico-sociale), du Programme de Réussite éducative, de la mission locale, du Bureau Information Jeunesse, etc.

Moyens matériels : De la créativité et de l'énergie