

# LA « FONCTION D'ACCUEIL » : AU CŒUR DU PROJET DES CENTRES SOCIAUX DE L'ARDECHE

Pour nous, bénévoles, administrateurs et professionnels des Centres Sociaux et associations de développement social local de l'Ardèche, regroupés au sein de la Fédération des Centres Sociaux, l'accueil est au cœur de nos projets.

Les réalités des 14 centres sociaux et des 2 associations fédérées de l'Ardèche sont très diverses, que ce soit en terme de locaux, d'organisation d'équipes salariées ou de mode de gestion.

Mais cette grande diversité ne nous empêche pas néanmoins de définir quelques repères communs concernant « l'accueil ».

**Ainsi, pour nous, Centres Sociaux, l'accueil c'est :**

→ **Des valeurs et des principes :**

A travers l'accueil, nous nous engageons à faire vivre les **trois valeurs fondatrices** dont se réfèrent les Centres Sociaux fédérés dans leur **charte nationale : la dignité humaine, la solidarité et la démocratie.**

Ainsi, chaque personne, quelle que soit sa situation sociale, ses origines culturelles, son âge sera accueillie avec la même attention au sein du Centre Social, faite de respect et de regards « non jugeants ».

Chaque personne ne sera pas accueillie en tant qu'utilisateur ou cliente d'un service proposé mais **comme habitante du quartier ou du territoire et partenaire potentielle du projet du centre social.**

→ **Un lieu, un espace :**

L'organisation des locaux dans chaque centre est très liée à l'architecture générale des bâtiments. Toutefois, dans chaque centre, nous veillons à ce qu'un espace, signalé comme tel, soit réservé à l'accueil pour :

- Permettre la convivialité et favoriser l'échange, la relation.
- Permettre, le cas échéant, la confidentialité des échanges.
- Constituer un lieu de rencontre et d'échanges, où l'on puisse venir, passer de temps à autre, même sans demande particulière.

**L'accueil est souvent le premier contact avec le centre : il constitue ainsi une première « image », une vitrine du Centre. Il est donc important que chacun s'y sente bien... pour avoir envie d'y revenir !**

## → Une fonction :

Dans chaque centre, une personne identifiée, sera chargée de cet accueil. Cette fonction, assurée par une seule personne, ou plusieurs à tour de rôle, permet de prendre en compte les exigences suivantes :

- Une **disponibilité pour établir la confiance et la relation d'échange** réciproque.
- Des **qualités relationnelles faites de bienveillance**, d'amabilité, de politesse, de patience et de discrétion.
- Une **écoute des attentes, des besoins, des envies ou des difficultés** explicites ou parfois plus implicites.
- Une **information sur la vie du centre**, les activités développées.
- Une **information sur la vie du quartier, de la ville** ; ce qui se fait, ce qui se vit.
- Une déontologie **permettant de cerner ses compétences et ses limites** pour ne pas se substituer aux missions d'autres professionnels.
- Une **orientation, le cas échéant, vers des interlocuteurs ou structures compétentes**, pour traiter telle ou telle difficulté ou question.

## → Une action :

L'accueil est au cœur du projet « Centre Social ». En effet, au-delà du rôle d'information et d'écoute, **l'accueil a une vocation « transversale » dans la vie du Centre**, dans ce qu'il permet de :

- **Créer du lien social en favorisant les échanges**, en incarnant et transmettant les valeurs d'écoute, de respect et d'ouverture à l'autre.
- **Constituer un observatoire ou un lieu de « veille sociale »** sur les besoins, les difficultés, les richesses du quartier, de la ville ou du territoire en général.
- **Développer le sentiment d'appropriation de cet espace par les habitants** et, constituer, le cas échéant, un lieu de médiation entre l'intérêt particulier et l'intérêt collectif.
- Constituer **« une plaque tournante » de l'information, entre celle venant du centre social et celle venant des habitants** et du territoire.
- **Nourrir le projet et les actions du centre**, à partir de l'écoute des besoins et des envies des habitants et en établissant avec eux une relation de partenariat et non d'assistance.
- Constituer une **« machine à enrichir » les attentes ou expressions individuelles dans la perspective de démarches plus collectives**.

## **Pour cela, quelques exigences collectives, pour nous, bénévoles et professionnels des Centres Sociaux :**

### **Sur l'Accueil, en tant que lieu et espace :**

- **Réfléchir régulièrement, en lien avec les habitants et usagers, à l'aménagement des locaux** pour qu'ils soient encore plus propices à l'écoute et à la convivialité. Des « accroches » temporaires (expo, affiches ou autres) peuvent aussi constituer des déclics de relations et d'échanges !

### **Sur l'Accueil, considéré comme une « fonction »**

- **Réfléchir collectivement à la meilleure organisation possible de cette fonction** d'accueil : horaires d'ouverture, complémentarité des tâches et des fonctions (secrétariat, comptabilité...), accueil physique et téléphonique... le tout, compte tenu de l'implantation, du public accueilli, des caractéristiques et contraintes spécifique à chacun des centres !
- **Importance de la conception et du portage collectif de l'accueil**, notamment pour pourvoir aux absences de la secrétaire d'accueil.
- Prendre en considération **les exigences de qualification des personnes en charge de l'accueil**, y compris celles exerçant l'accueil de façon plus épisodique.
- **Réfléchir aux modes de transmission des informations** pour des **publics ne maîtrisant pas toujours l'écrit, ni la langue**.
- **Importance du cadre collectif fixé pour gérer les tensions** / conflits pouvant se cristalliser autour de l'accueil : critiques d'adhérents, tension entre habitants au sein du centre, appropriation du centre par un seul public...
- Réfléchir/ **renforcer le rôle d'information assuré par cette fonction d'accueil** :
  - Collecter / traiter et mettre à jour régulièrement les informations « de premier niveau » que l'on souhaite transmettre au sein du Centre.
  - Connaître, pour les personnes chargées d'accueil, le territoire, les initiatives et les partenaires locaux mais aussi départementaux pouvant assurer le relais de telle ou telle demande.

## Sur l'Accueil, considéré comme une « action » :

- Se fixer quelques indicateurs collectifs autour d'un accueil de qualité : en quoi et comment pouvons nous définir collectivement et évaluer une qualité d'accueil dans notre centre ? (Nombre des personnes accueillies (et évolution) ; diversité sociale et culturelle des personnes accueillies (et évolution) ; nombre de « propositions », de « questions » ou de « critiques » entendues à l'accueil transmises et reprises au sein du centre..
- Assurer le lien entre la fonction d'accueil et le projet global du centre.
  - Nécessité pour les personnes chargées de l'accueil de bien s'imprégner du projet « centre social »
  - Importance du travail d'équipe pour la circulation de l'information sur l'actualité du centre social.
  - Se fixer des règles communes sur les modalités de relais de la fonction d'accueil au sein d'une équipe. Où s'arrête la fonction d'accueil ? En quoi l'accueillante peut-elle être impliquée ou non dans l'accompagnement des questions ou projets issus des relations établies lors de cet accueil?
  - Organiser la prise en compte, le suivi collectif des besoins, attentes, difficultés, envies formulés /repérés. (y compris l'enregistrement des demandes ou contacts individuels. Ex : cahier d'accueil consignnant les divers contacts et suites données).
  - Veiller à assurer le retour, auprès des personnes, de leurs demandes/ questions / souhaits qu'ils soient repris ou non par le centre social.
  - Réfléchir aux possibilités de traduire des besoins/envies individuels en démarche collective.

**Ainsi, l'accueil, c'est l'incessant aller/  
retour entre le public et le projet !**

Cette **fonction d'accueil**, centrale dans les locaux du centre, **peut également s'exercer en dehors des bâtiments par les relations nourries par les bénévoles et les professionnels** au gré de leurs activités ou contacts. Présenter le Centre social et ses activités, écouter/entendre les besoins/envies des habitants : **cette fonction « hors les murs » peut participer pleinement à la vie du centre.**

**En cela, nous pouvons dire que « l'accueil »  
est au cœur du projet « centre social » mais  
aussi, qu'il est l'affaire de tous !!**