



# RESTITUTIONS 2018

## **LES MEMBRES DU COMITÉ DE PILOTAGE**

**MARGAUX DE BIASI – CAF 13**

**JOSEPH RICHARD-COCHET – UCS13**

## ORDRE DU JOUR :

- 1- PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE DU COMITÉ DE PILOTAGE SENACS
- 2- LA PLAQUETTE 2018 ET LE PROCESSUS 2019
- 3- ÉCHANGES ET RÉFLEXION SUR L'ACCUEIL

## 1- PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE DU COMITÉ DE PILOTAGE SENACS

L'OBSERVATOIRE DES CENTRES SOCIAUX SENACS ANIMÉ LOCALEMENT PAR LA CAF 13 ET UCS 13 S'APPUIE SUR UN COMITÉ DE PILOTAGE PARTENARIAL. COMPOSÉ DE DIRECTEURS DE CENTRE SOCIAUX, DE REPRÉSENTANTS TECHNIQUES INSTITUTIONNELS ET NOUVELLEMENT DE MEMBRES DE CONSEIL D'ADMINISTRATION, LE COMITÉ DE PILOTAGE CONTRIBUE AUX ÉTAPES CLÉS DE LA MISE EN ŒUVRE DE L'OBSERVATOIRE À SAVOIR :

- L'ANALYSE DES DONNÉES
- LA RÉDACTION PARTAGÉE
- LA DIFFUSION ET LA RESTITUTION DES CONTENUS

PARTICIPER AU COMITÉ DE PILOTAGE EST UN INVESTISSEMENT VISANT À PARTAGER SON ANALYSE AFIN DE DONNER À VOIR CE QUE SONT ET FONT LES ÉQUIPEMENTS SOCIAUX. ÊTRE MEMBRE DU COMITÉ DE PILOTAGE PERMET DE PRENDRE DU REcul SUR SA PRATIQUE ET FAVORISER LA PRISE EN COMPTE DE L'OUTIL DANS LES DIFFÉRENTES ORGANISATIONS.

## 2- LA PLAQUETTE 2018

L'ANNÉE 2018 A MARQUÉ UN TOURNANT POUR SENACS AVEC L'INTÉGRATION DES ESPACES DE VIE SOCIALE DANS L'OBSERVATOIRE VALORISANT LEUR CONTRIBUTION AU DÉVELOPPEMENT SOCIAL DES TERRITOIRES.

LA FIABILITÉ DES DONNÉES ÉMANANT DE SENACS REPOSE SUR LE TAUX DE COMPLÉTUDE DU QUESTIONNAIRE ANNUEL, IL

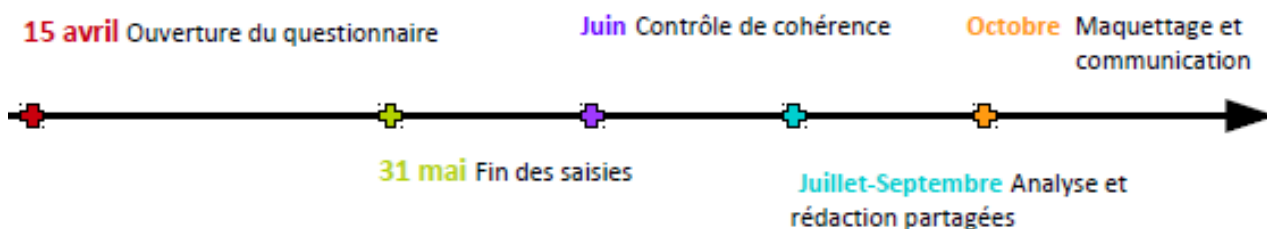
ÉTAIT ENCORE DE **100 %** EN 2018.

S'APPUYANT SUR LES MISSIONS ET VALEURS COMMUNES AUX CENTRES SOCIAUX ET AUX ESPACES DE VIE SOCIALE, LES DONNÉES THÉMATIQUES DES DEUX TYPES D'ÉQUIPEMENTS ONT ALIMENTÉ LA PLAQUETTE 2018 SUR PLUSIEURS POINTS :

- LA COMPLÉMENTARITÉ DES EVS ET DES CSX
- L'ENGAGEMENT DES HABITANTS
- L'INTENSITÉ DU PARTENARIAT
- OU ENCORE LA FONCTION ACCUEIL

## L'OBSERVATOIRE EN 2019

LE CYCLE 2019 SERA ATYPIQUE DES ANNÉES PRÉCÉDENTES AVEC NOTAMMENT UNE TEMPORALITÉ DÉCALÉE. EN EFFET LA COMPLÉTUDE DES DONNÉES S'AMORCERA À COMPTER DE MI-AVRIL POUR SE CLÔTURER FIN MAI.



LE QUESTIONNAIRE CONNAÎT ÉGALEMENT DES ÉVOLUTIONS, AVEC UN SOCLE DE QUESTION D'UNE SOIXANTAINE DE QUESTIONS FIXES SUR LA PÉRIODE DE LA CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION DE LA CNAF. DE PLUS L'OBSERVATION DE L'UTILITÉ SOCIALE SE POURSUIT, ET SE RENFORCE, PAR DES QUESTIONS SUR LES ITEMS SUIVANTS :

- LA VALORISATION DE LA FONCTION DE BÉNÉVOLE (LE CENTRE SOCIAL, LIEU D'ENGAGEMENTS)
- L'EXERCICE DÉMOCRATIQUE (LE CENTRE SOCIAL, ACTEUR DU TERRITOIRE)
- LES QUESTIONS ENVIRONNEMENTALES (LE CENTRE SOCIAL ET LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE)
- LA CRÉATION DE RICHESSE (LE CENTRE SOCIAL, ACTEUR DE L'ÉCONOMIE LOCALE, REGARDONS L'ÉCONOMIE AUTREMENT)
- LE VIVRE-ENSEMBLE (LE CENTRE SOCIAL, ESPACE DE COHÉSION SOCIALE)

## 3-LA FONCTION ACCUEIL

LES MEMBRES DU COMITÉ DE PILOTAGE ONT CHOISI DE PORTER LA FOCALISE SUR « LA FONCTION ACCUEIL » POUR CETTE RESTITUTION. EN EFFET CETTE FONCTION EST IDENTIFIÉE COMME UN MAILLON ESSENTIEL DE L'ÉCOUTE, DE L'EXPRESSION, ET DE LA MISE EN AVANT DE LA VIE DES ÉQUIPEMENTS SUR LEURS TERRITOIRES.

C'EST DANS CE CONTEXTE QUE DÉBUT 2019 LA CAF 13 À PARTAGER AVEC LES PARTENAIRES ET LES ÉQUIPEMENTS UN NOUVEAU GUIDE VISANT LA RÉALISATION DU PROJET SOCIAL, PRÉCISANT LES CRITÈRES INHÉRENTS À LA FONCTION ACCUEIL.



# QUEL(S) PROFIL(S) ET QUELLE(S) COMPÉTENCES ?

L'ACCUEIL DANS LES ÉQUIPEMENTS RELÈVE D'UNE PRATIQUE UNIQUE SOLLICITANT UN GRAND NOMBRE DE SAVOIRS. AINSI S'IL EXISTE DES CHAMPS DIPLÔMANT IDENTIFIÉS POUR D'AUTRES MÉTIERS TEL QUE CEUX DE DIRECTEUR OU DE RÉFÉRENT FAMILLE, L'AGENT D'ACCUEIL ONT DES PROFILS DE QUALIFICATION PLUS HÉTÉROGÈNES.

LA FICHE DE POSTE ET LA MÉTHODOLOGIE APPLIQUÉE SONT ÉTABLIES EN LIEN AVEC LES COMPOSANTES DU TERRITOIRE ET DE L'ORGANISATION DU CENTRE SOCIAL.

## Les savoirs être

A grid of 20 sticky notes with handwritten notes on 'Les savoirs être':

- Être patient.
- Être soi
- Attitude +
- Expérience
- Compétence professionnelle
- le profil accueilli
- le profil de travail
- le profil de travail
- le profil de travail
- le profil de travail
- le profil de travail
- le profil de travail
- le profil de travail
- le profil de travail
- le profil de travail
- le profil de travail
- le profil de travail
- le profil de travail
- le profil de travail
- le profil de travail

## Les Savoirs Faire

A grid of 10 sticky notes with handwritten notes on 'Les Savoirs Faire':

- Esprit d'équipe
- Organisation
- Projet
- Projet
- Projet
- Projet
- Projet
- Projet
- Projet
- Projet

## Les savoirs

A grid of 15 sticky notes with handwritten notes on 'Les savoirs':

- Maîtriser les outils numériques et techniques de communication
- Savoir parler plusieurs langues
- Connaissance des publics / profils
- Savoir faire
- Connaissance des outils numériques
- Connaissance des outils numériques
- Connaissance des outils numériques
- Connaissance des outils numériques
- Connaissance des outils numériques
- Connaissance des outils numériques
- Connaissance des outils numériques
- Connaissance des outils numériques
- Connaissance des outils numériques
- Connaissance des outils numériques
- Connaissance des outils numériques

## Interne/ext...

A vertical list of 5 sticky notes with handwritten notes on 'Interne/ext...':

- Interne/ext...
- Interne/ext...
- Interne/ext...
- Interne/ext...
- Interne/ext...

## DANS QUEL(S) ESPACES ? AVEC QUELS OUTILS ?

L'ACCUEIL PEUT AVOIR LIEU, DANS UN OU PLUSIEURS ESPACES, DONT LES CARACTÉRISTIQUES PRIMORDIALES DÉCRITES PAR LES PARTICIPANTS SONT QU'IL SOIT ADAPTÉ, IDENTIFIABLE, ACCUEILLANT ET CONVIVIALE. LES OUTILS EMPLOYÉS SE SCINDENT EN TROIS CATÉGORIES À SAVOIR LES OUTILS, INFORMATIQUES ET LES OUTILS D'ANALYSE.

### Adapté Et Identifiable

<p>↳ Espace adapté, débarras, convivial, ouvert mais qui peut être fermé avec confidentialité</p>	<p>Item 3 Immédiatement identifiable</p>	<p>HALL d'ACCUEIL</p>	<p>② - Espace accueillant (Proche de l'entrée) visible</p>
<p>Espace dédié à l'accueil</p>	<p>Espace ouvert accueillant et accessible</p>	<p>lumineux</p>	<p>- Un hall d'accueil - Un bureau d'accueil</p>
<p>Espace de convivialité (Planteurs, douches... café... etc)</p>	<p>③ A l'entrée de l'équipement</p>	<p>permettrait de s'installer confortablement</p>	<p>- Espace accueillant bien "décoré" - jolies - matériaux - panneaux</p>
<p>Logistique adaptée et adaptée à l'espace accueillant convivial (presse, ordinateurs...)</p>	<p>Signalétique</p>		

### Conviviale

<p>A l'entrée, avec un service de la buvette et un bar d'accueil</p>
<p>- Thé, café, eau</p>
<p>Espaces extérieurs à voir (Tables pique-nique, jardins, terrasse, etc...)</p>

### Outils D'ana...

<p>Logiciel de présentation et d'analyse de local</p>
<p>Tableau de recueil de la demande</p>

### Outils d'information

<p>De l'info, des formax, des données à disposition</p>	<p>Tableau d'objectifs</p>	<p>et c. Appuyer l'accueil de patients nouveaux/visiteurs</p>
<p>Espace permettant la confidentialité</p>	<p>Banque d'information sur le territoire et les clients sociaux</p>	<p>ANNUAIRE SOCIAL</p>
<p>l'accueil est la vitrine de notre et de nos valeurs</p>	<p>- panneaux de communication - flyers - visuels - affiches - profils</p>	<p>BIBLIOTHÈQUE de l'Agent d'Accueil</p>

### Outils Informatiques

<p>③ - dans deux espaces accueils</p>	<p>Outils informatiques - outils informatiques - outils informatiques - outils informatiques</p>
<p>- outils informatiques - outils informatiques - outils informatiques</p>	<p>3 - Ecran tactile</p>



