

Préambule :

La **Journée mondiale du refus de la misère**, initiée par ATD quart monde, représente chaque année l'opportunité d'organiser un temps fort qui s'inscrit dans une démarche participative des habitants de la commune et des usagers des différentes structures sociales du territoire.

Cette année, dans le cadre du futur projet de convention, les équipes du CCAS et de l'UTPAS sont en réflexion sur l'accueil du public et c'est ce thème de **l'accueil social de proximité** qui a été l'objet du temps fort du 17/10/2018. Il semblait nécessaire de pouvoir associer les habitants fréquentant les structures sociales du territoire sur cette question qui les concerne tout autant que les professionnels.

Chacun peut-être concerné : l'arrivée d'un enfant, la perte d'autonomie, une difficulté financière ou sociale, une séparation... et pour de multiples autres raisons.

Faire une démarche vers une structure sociale pour soi-même ou pour un proche n'est pas toujours simple et l'accueil que l'on recevra peut être déterminant.

De même que les personnels qui accueillent le public dans les structures sociales ont un rôle essentiel et sont aussi parfois confrontés à des situations complexes.

Préparation et déroulement de la journée :

Deux temps de préparation ont eu lieu en amont avec les habitants, les professionnels du CCAS et les partenaires et l'échange s'est construit autour des questions suivantes :

- Est-ce que je trouve à proximité de chez moi des réponses à mes attentes pour être aidé ?
- Est-ce que je connais plusieurs lieux vers lesquels me diriger ?
- Suis-je écouté ?
- Prend-on ma demande en considération ?
- Les informations qui me sont données sont-elles claires ?
- Est-ce que l'orientation qui m'est proposée me convient ?

Les échanges ont été riches et laissent apparaître différents sentiments selon les étapes :

- Avant de passer la porte :

OSER, ça fait peur, Sentiment de HONTE, Sentiment de rabaissement, de stigmatisation : que va-t-il se passer ? Parfois quelqu'un encourage : « allez-y »

- Qu'est-ce que j'attends quand je passe la porte ou que je téléphone pour la 1ère fois :

Être considéré comme une personne, pas comme un n° (tout le monde dit « bonjour » en passant dans la salle d'attente)

Qu'on m'écoute, qu'on prenne le temps de m'écouter (observation mutuelle pour gagner la confiance)

Qu'on sache évaluer l'urgence, la capacité d'adaptation des personnes de l'accueil (qu'on sache observer les réactions non verbales de la personne)

- Qu'est-ce que je souhaite y trouver ?

Un lieu adapté/accueillant

Un visage connu/une référence une fois la confiance installée

Une équité de traitement / des aides lisibles (pas « à la tête du client »)

Des conseils

Une communication entre les services en interne (ne pas tout le temps devoir réexpliquer la situation)

Un langage adapté / expliquer avec des mots simples / pas de jargon incompréhensible (impact quand on n'a pas la réponse attendue)

-Qu'est-ce que je ne souhaite pas y trouver ?

Ne pas être jugé

Qu'on me dise « vous n'avez qu'à... »

Un manque de confidentialité : amène un manque de respect

-Problème de configuration des locaux pas toujours adaptés

Nécessité d'avoir un lieu repéré : localisation, signalisation

Problématique du regard des autres

- Attente vis à vis des agents d'accueil :

Faire preuve de psychologie, tact

Avoir de la patience

Avoir une voix « agréable », qui met en confiance au téléphone

Être à l'écoute, savoir mettre en confiance

A noter que les agents d'accueil reçoivent parfois la première phase d'agressivité.

Pour restituer le contenu des échanges, le CCAS a choisi cette année d'associer une troupe de théâtre : La Belle Histoire qui était présente à une des 2 rencontres et qui propose du théâtre d'intervention . Elle s'est ainsi nourrie des témoignages de chacun pour construire une mise en scène les mettant en lumière avec une neutralité bienveillante et beaucoup d'humour.

Bilan et perspectives :

Une soixantaine de personnes rassemblant habitants, partenaires , élus et membres du conseil d'administration se sont retrouvés salle du pré fleurie le mercredi 17 octobre et ont pu apprécier cette représentation .

La mobilisation du public accompagné reste une préoccupation pour le CCAS. Le terme Refus de la Misère effraie parfois et la réunion en groupe peut constituer un obstacle difficile à surpasser pour certaines personnes, tout comme être identifier comme un usager du CCAS est un frein.

La forme différente des autres années a toutefois permis l'expression des habitants qui a eu lieu de façon spontanée après le spectacle .

Une action participative comme celle-ci (préparation et temps fort) met en exergue chaque année l'intérêt et l'engagement des participants présents pour ce type de démarche active.

