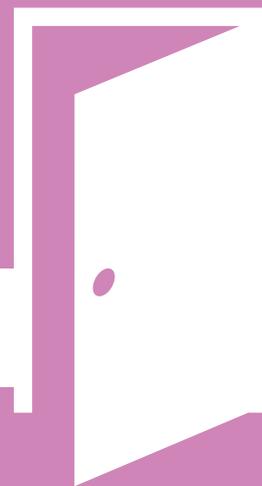


ÉTUDE

REPENSER SA POLITIQUE D'ACCUEIL



RECUEIL DE DISPOSITIFS
MIS EN PLACE SUR LE TERRITOIRE
DE LA MÉTROPOLE EUROPÉENNE
DE LILLE

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
I - ACCÉDER À L'ACCUEIL	5
A) Architecture et signalétique	6
B) Accessibilité	8
C) Communication	9
II - ÊTRE ACCUEILLI	12
A) Aménagement intérieur	13
B) Pratiques professionnelles	14
C) Les « offres de services » complémentaires	16
III - FOCUS : « ALLER-VERS » ET NUMÉRIQUE	17
A) Les démarches "d'aller-vers"	18
B) Les dispositifs numériques	19
CONCLUSION	21
REMERCIEMENTS	22
RESSOURCES DOCUMENTAIRES COMPLÉMENTAIRES	23

Publication rédigée pour l'UDCCAS du Nord par Yann Bocquet, Anastasya Bouizegarene,
Delphine Cauche, Justine Crocchel, Thomas Eeckhout,
étudiants en 1^{ère} année parcours ASS et ES à l'IRTS Hauts-de-France.

Introduction

Dans le cadre de notre première année de formation au sein de l'IRTS de Loos, nous avons réalisé notre deuxième stage de professionnalisation au sein de l'Union Départementale des CCAS (UDCCAS) du Nord, association qui a pour but de mettre en réseau les Centres Communaux et Intercommunaux d'Action Sociale du département du Nord (CCAS/CIAS).

Notre groupe est composé de cinq étudiants, deux étudiants en formation d'assistants de services sociaux et trois étudiants en formation d'éducateurs spécialisés. Dans le cadre de notre stage, qui s'est déroulé du 16 mars 2023 au 7 juin 2023, nous avons réalisé pour l'UDCCAS du Nord un diagnostic social de territoire (DST).

Ce DST s'inscrit dans la continuité d'une première étude sur « l'accès aux droits sur le territoire de la Métropole Européenne de Lille »¹, réalisée par l'UDCCAS, dans le cadre de la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté. À la suite de celle-ci, plusieurs préconisations ont été émises afin de favoriser l'accès aux droits : le développement d'outils à destination des professionnels, la mutualisation du travail des partenaires, la création de supports de communication adaptés au grand public, entre autres.

Cette étude met en lumière le rôle clef de l'accueil dans la prise en charge des personnes et leur adhésion à l'accompagnement qui peut leur être proposé. Considérant les évolutions institutionnelles, la dématérialisation de nombreuses démarches socio-administratives et au regard de la récente crise sanitaire, l'accueil est considéré comme une étape majeure de l'accès aux droits. Il est donc primordial que celui-ci réponde aux besoins des usagers et propose un cadre incitant à s'y rendre et à y retourner.

Notre travail a donc consisté à **réaliser un premier état des lieux des modes d'accueil en vigueur dans les « points d'accès aux droits sociaux », sur le territoire de la MEL** (CCAS, MNS, accueils de jour).

Les objectifs de cette commande sont multiples. Ce rapport a d'abord vocation à outiller les structures souhaitant retravailler leur politique sociale en leur donnant à voir des dispositifs, modes de faire, déjà mis en œuvre ailleurs sur le territoire métropolitain.

De plus, cette étude et les temps d'animation qui en découleront permettront à l'UDCCAS du Nord, ses adhérents ainsi qu'à l'ensemble des partenaires ayant suivi les travaux de l'association depuis 2021 (DDETS, DREETS, Département, MEL, FAS notamment), de mieux cerner les besoins des acteurs de l'accueil social, afin de les outiller et les accompagner dans ce moment clef de l'accès aux droits.

Ce rapport ne se veut pas exhaustif au sujet des dispositifs qu'il documente, la temporalité du stage ne le permettant pas. Les structures rencontrées dans le cadre de nos immersions de terrain sont celles ayant eu l'occasion de nous accueillir dans un délai très restreint. Cette étude constitue donc une première pierre à des travaux futurs et plus approfondis sur la thématique de l'accueil social.

Partie 1

Accéder à l'accueil

¹ L'accès aux droits sur le territoire de la MEL, UDCCAS59, 2022

A Architecture et signalétique

Savoir identifier où se trouve l'accueil social de proximité, pouvoir et avoir envie de s'y rendre, s'y sentir bien sont autant de préalables à un accueil auquel les usagers adhèrent.

Localisation

La localisation de la structure, en centre-ville ou plus excentrée, va potentiellement impacter la **facilité d'accès** à celle-ci. Disposer d'une signalétique extérieure claire, à l'aide de panneaux de signalisation notamment, facilitera la venue des personnes ne disposant pas d'outils informatiques, comme les GPS sur smartphone par exemple.

La proximité avec les transports en commun et les infrastructures de mobilité douce va également faciliter la visibilité et l'accessibilité des structures. Un arrêt de bus ou une station de métro à proximité permettra aux personnes autonomes et mobiles mais n'ayant pas de moyen de locomotion, un accès simple et rapide à ces structures.

Cadre extérieur

L'apparence des structures va également avoir un impact sur comment est accueilli l'utilisateur, de par ses effets sur le ressenti des personnes. **Retrouver des espaces verts, un parking, une signalétique, juste, complète et à jour**, va préciser et donc va favoriser l'accès à la structure.

Disposer la structure au sein d'espaces verts permet de proposer un cadre agréable aux usagers. La présence d'un parking, voiture et/ou vélo, facilitera la venue d'une personne et par conséquent l'accès à la structure. La signalétique permettra de guider le public jusqu'à l'entrée et va donc faciliter ses premiers pas vers l'accueil. Pour cela, elle se doit d'être **complète et à jour**. Ces aménagements vont faciliter le premier contact entre la structure et les usagers.

Il y a lieu ici de distinguer la signalétique au sein de la ville et celle aux abords des structures. La question de **l'empreinte institutionnelle**, c'est-à-dire à quel point le lieu est, dans l'esprit des personnes, associé à un contexte institutionnel, est centrale. Certains usagers peuvent être réticents à l'idée de se rendre dans une structure où l'empreinte institutionnelle est présente.

Par exemple, aux abords de la Maison des Femmes (accueil de jour pour femmes géré par le CCAS de Roubaix) il n'y a aucune indication relative au « portage institutionnel » de la structure. Nous retrouvons cette logique sur la porte d'entrée : il n'y a aucun logo à l'entrée désignant le CCAS de Roubaix ou l'ensemble des autres partenaires y intervenant. Les femmes accueillies s'y sentent alors plus à l'aise et s'approprient plus facilement le lieu comme étant le leur.

Co-design/co-construction

Le co-design ou la co-construction, en français, permet de « mettre en valeur l'implication d'une pluralité d'acteurs dans l'élaboration et la mise en œuvre d'un projet ou d'une action »².

Dans le cadre de nos immersions, nous avons pu rencontrer des lieux ayant été coconstruits, à l'aide d'un groupe de travail, constitué des professionnels concernés, du public et des partenaires. Ces acteurs ont travaillé vers un objectif commun : construire ensemble la structure qui répondra au mieux aux demandes des usagers, privilégiant un cadre de travail adapté et favorisant la prise en charge globale des besoins exprimés par les habitants.

Ce type de démarche permet d'optimiser l'adhésion des publics à un accompagnement dit « social », d'inclure les professionnels dans les décisions prises par la structure, de développer les partenariats.

Dans cet objectif, le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Roubaix s'inscrit dans une démarche de Co-design, dans le cadre de Lille Métropole 2020, capitale mondiale du design, afin d'échanger et de construire le projet avec différents partenaires locaux. Le besoin de créer un lieu ouvert à toutes les femmes avec ou sans enfant, moins stigmatisant, quel que soit leur milieu social, a ainsi émergé collectivement. C'est à travers différents ateliers que les professionnels du CCAS de Roubaix, les partenaires locaux et les Roubaisiennes ont coconstruit et co-défini les espaces, puis ont fait émerger leurs souhaits quant aux modes de fonctionnements. »³

Entrée sécurisée/sécurisante

Certaines structures ont mis en place des protocoles de sécurité. Ils peuvent s'incarner par la présence d'un agent de sécurité, **d'un double sas**, par plusieurs professionnels présents au niveau de l'accueil, etc. Ces mesures permettent à la structure de dissuader les comportements illégaux et les actes de violence en assurant une présence visible. Leur rôle principal est de prévenir les intrusions non autorisées, d'assurer la sécurité des personnes présentes, c'est à dire les professionnels mais également le public et de répondre rapidement en cas de situation d'urgence.

Par exemple, **un agent de sécurité est présent quotidiennement** à l'entrée de la MNS d'Halluin. Il est là pour assurer la sécurité de tous et pour éviter tout comportement violent ou agressif.

À la Maison des femmes de Roubaix, lorsqu'une personne se présente devant la structure, elle doit sonner pour manifester sa présence. Une des professionnelles présente va ouvrir et lui demande la raison de sa présence. Si c'est un homme qui se présente, la structure étant dédiée aux femmes et particulièrement aux femmes victimes de violences, elles seront **deux professionnelles à se présenter à la porte**, pour écouter la demande de l'homme présent.

Au CCAS de Loos, la sécurité est garantie au moyen de **deux portes qui ne peuvent pas s'ouvrir automatiquement**. Avant de pouvoir entrer, les personnes accueillies manifestent leur présence, en appuyant sur un bouton. Une sonnerie est alors enclenchée, l'agent d'accueil peut ainsi ouvrir de l'intérieur, permettant ainsi de gérer le flux des entrées et des sorties. Un dispositif de vidéosurveillance, avec l'accord préalable de la Préfecture, a aussi été mis en place, ainsi qu'une affiche de courtoisie pour le public, visant la protection des usagers et des chargés d'accueil social.

À noter que ces mesures de sécurité peuvent, de manière générale, décourager certaines personnes de se rendre dans ces accueils, de par le sentiment de « contrôle social » qu'elles peuvent produire. Charge à chaque structure de trouver le périlleux équilibre entre sécurisation et ouverture du lieu.

² La co-construction en actes, Michel Foudriat, 2021

³ Fiche de présentation de la maison des femmes, UDCCAS59, 2021.

B Accessibilité

L'accessibilité de toute personne aux structures sociales est un enjeu au cœur des préoccupations de la majorité d'entre elles. Hormis les obligations légales, plusieurs structures s'engagent dans des dynamiques visant à améliorer et valoriser leur accessibilité.

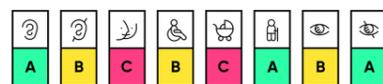
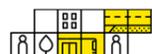
Depuis janvier 2015, les établissements recevant du public sont tenus d'être accessibles à tous, notamment aux personnes en situation de handicap. Cette loi impose donc aux Établissements Recevant du Public (ERP) non conformes à ces règles, de s'inscrire à un agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP) qui permet d'engager les travaux nécessaires sous un délai limité de 3, 6, ou 9 ans depuis le 25 septembre 2015.⁴

Nous avons pu constater que la grande majorité des structures que nous avons rencontrées disposent d'une porte principale adaptée (large et automatique), d'ascenseurs, de rampes d'accès, de bandes d'aide à l'orientation, etc.

Afin de faciliter **l'accessibilité des sourds et malentendants**, le CCAS de Comines a choisi d'utiliser l'application ACCEO permettant de pouvoir dialoguer avec les personnes atteintes de ce handicap. Via son téléphone ou l'écran d'ordinateur du professionnel, équipé d'une caméra et d'un micro, l'utilisateur peut effectuer : une transcription instantanée de la parole (TIP), une visio-interprétation Langue des Signes Française (LSF), une Visio-codage Langue française Parlée Complétée (LPC) et la transcription automatique.



La labellisation S3A permet de signaler à toutes **les personnes en situation de handicap mental, ainsi qu'à toute personne rencontrant des difficultés d'apprentissage de lecture**, de compréhension ou de communication et de repérage spatio-temporel, les structures qui leur sont rendues accessibles grâce à la mise en œuvre de moyens humains, techniques et organisationnels. Pour l'obtention de ce label, la structure est évaluée à travers l'accueil physique, téléphonique, l'accessibilité de l'information disponible sur le site internet ou encore écrite. Le CCAS de Loos, accompagné par l'Union Nationale des Associations de Parents de l'Enfance Inadaptée (UNAPEI), l'a obtenu le 15 septembre 2021. Une vingtaine d'agents du CCAS ont ainsi été sensibilisés au handicap mental et ces sessions de formations seront renouvelées au fil des années.⁵



La solution numérique « Picto Access » permet, au travers de 8 pictogrammes, de représenter différents types de fragilités ou de situations handicapantes, mises en couleur pour apporter un premier niveau d'information sur l'accessibilité. Le lettrage associé permet de démocratiser l'information et simplifie la lecture pour tous. Il rend visible et lisible l'accessibilité d'un lieu et ces informations sont alors diffusées sur internet. Picto Access permet également aux structures de s'auto-diagnostiquer et donc de mieux repérer les dimensions de l'accessibilité sur lesquelles elle doit encore progresser.

C Communication

« En 2021, 39% [des français] citent ainsi comme raison principale du non-recours le manque d'information sur les aides ou les organismes à qui s'adresser »⁶. Ce constat souligne l'enjeu de la communication autour des droits sociaux et de leurs modalités d'ouverture. Certaines structures que nous avons rencontrées tentent de mettre en place des dispositifs pour lutter contre ce phénomène.

Communication vers l'extérieur : magazine et newsletter

Les CCAS, de par leurs liens de proximité avec les communes, communiquent généralement dans **les magazines municipaux**. Une association pourra également communiquer sur les activités proposées au public par le biais d'une **newsletter**.

Par exemple, dans le magazine de la ville de Lambersart que nous avons consulté, un article présentait les activités proposées aux seniors ainsi que les nouvelles permanences assurées par un écrivain public avec l'association « Ça urge ! ». A noter qu'une nouvelle rubrique, intitulée « et si vous y aviez droit ? », présente chaque mois les modalités concrètes d'accès à un droit social (ASPA, FSL, aides énergétiques, etc.).

À la Maison des femmes de Roubaix, il s'agit d'une newsletter envoyée aux partenaires avec les permanences et activités proposées.

Figurent dans cette **newsletter** :

- L'adresse de la structure, les horaires, et le numéro de téléphone.
- Les dates et horaires des permanences juridiques du CIDFF (sur inscription),
- Le café - rencontre avec une danseuse (heure et date)
- L'atelier scrapbooking
- Le coffre-fort numérique
- La permanence de santé féminine, réalisée par le Service Prévention Santé, sans rendez-vous
- Les événements organisés par la Maison des femmes

Accueil téléphonique

L'accueil téléphonique est pratiqué par l'ensemble des structures que nous avons rencontré, cependant, il nous a semblé que peu d'entre elles aient engagé des réflexions sur cette forme d'accueil. Ce point sur l'accueil téléphonique s'appuie plus sur des ressources bibliographiques que sur des pratiques que nous avons pu observer.

A la différence de l'accueil en « face à face », **l'accueil téléphonique peut créer une distance** qui peut être favorable à la gestion des conflits ou des situations contentieuses. L'accueil téléphonique est la forme d'accueil la plus généralisée car il est facilement accessible et ancré dans les pratiques du plus grand nombre. L'accueil au téléphone, aujourd'hui naturel et spontané, nécessite une conscience et une attention particulière, quel que soit le statut du correspondant.

De ce premier échange téléphonique, **le correspondant retire sa première impression**. Répondre aux appels sans délai est primordial, c'est-à-dire, avant la quatrième sonnerie. Toutefois, si l'hôte ou l'hôtesse ne peut pas répondre, l'accueil peut être fait avec l'énoncé d'un message d'attente à condition de garder le contact. Ensuite, l'accueil téléphonique doit permettre une présentation claire et complète de la structure.

Une fois le contact établi, le rôle du personnel d'accueil est **d'écouter attentivement** son interlocuteur afin, si possible, de comprendre dès la première énonciation sa demande, puis de se montrer concerné et intéressé par celle-ci. Malgré cette écoute attentive, la reformulation de la demande peut parfois être nécessaire pour une bonne compréhension de la demande.

⁴ Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

⁵ LOOS Le Mag, n°157 automne 2021.

⁶ Prestations sociales : pour quatre personnes sur dix, le non-recours est principalement lié au manque d'information, DREES, Etudes et résultats, n°1263, avril 2023

La fonction d'appel téléphonique doit toujours aboutir, soit à un renseignement transmis, à l'orientation vers une tierce personne compétente ou encore au traitement immédiat du problème. En effet, le transfert pur et simple de l'appel à un service interne ne doit pas être systématique. Lorsque le transfert est nécessaire, l'important est de **guider l'interlocuteur avec précision**. Le transfert d'un correspondant peut être l'occasion de diffuser des messages musicaux ou d'informations qui, dans tous les cas, ne doivent pas dépasser une minute.

Si l'attente est plus longue, il est nécessaire de revenir vers le correspondant pour lui présenter des excuses ou des explications.

Dans l'idéal, les conditions à un accueil téléphonique performant sont :

- Un numéro facilement identifiable
- Une ligne libre dès le premier appel
- Une prise en charge immédiate
- Une identification claire et complète du service appelé
- Un suivi entre la réception de la demande et son traitement
- Une écoute attentive
- Un interlocuteur calme, accueillant et bienveillant
- Une confirmation de la bonne compréhension du sujet
- Des réponses claires et pertinentes
- Des informations complémentaires judicieuses
- Le respect des engagements

Durant nos immersions, nous avons pu remarquer que certaines structures utilisent un système avec plusieurs lignes téléphoniques directes vers chaque service. Cela permet un accompagnement rapide de la personne, des réponses en cohérence avec la demande et une diminution de la charge de travail pour les agents d'accueil qui s'occupent de la ligne téléphonique de l'accueil général. Par exemple, le CCAS de Loos dispose d'une plateforme téléphonique permettant l'orientation des appels en deux voies, l'une pour l'accueil en général et l'autre pour l'aide sociale. Cela permet, dans le cadre de la qualité d'accueil, de donner une satisfaction à l'usager par une réactivité plus importante pour limiter le temps d'attente.⁷

Le FALC

La méthode FALC (facile à lire et à comprendre) vise à simplifier et à rendre accessibles des documents, qu'ils soient sur support écrit, électronique ou audiovisuel. Cette méthode a été élaborée en 2009 dans le cadre d'un projet européen "Pathways" ("parcours" en français), par 8 pays européens et l'association « Inclusion Europe ».

Le FALC propose **5 grandes règles de base** :

- Utiliser des mots connus par les personnes concernées par l'information ;
- Se concentrer sur l'information essentielle ;
- Connaître son audience ;
- Choisir le bon support pour la bonne information ;
- Impliquer les personnes en situation de handicap intellectuel.

Cette méthode aide les personnes présentant des troubles cognitifs, de paroles, neurologiques, intellectuels, visuels, à comprendre les supports de communication. Elle permet également un accès facilité à l'information pour les personnes allophones ou en situation d'illettrisme.



Toute production en FALC nécessite un travail de transcription effectué avec des personnes en situation de handicap et un contenu relu et validé par ces mêmes personnes. Tous les contenus en FALC sont identifiables par les personnes auxquelles elles sont destinées par un logo européen.

Beaucoup de structures adoptent la méthode du FALC ou s'en inspirent pour **créer des documents facilement compréhensibles par le grand public**. Par exemple, dans le cadre de sa labellisation S3A, le CCAS de Loos, avec la collaboration de l'association Les Papillons Blancs, a créé un document FALC sur les dispositifs relatifs au handicap intitulé "Handicap sur vos démarches". Dans le même esprit, le CCAS de Lille a co-élaboré, avec la CMAO, un document répertoriant les accueils de jour et maraudes du centre-ville de Lille.

Documents traduits

Dans le cadre d'une communication à destination des personnes allophones, certaines structures mettent à disposition des documents traduits, permettant de faciliter l'échange, l'accompagnement et la communication entre le professionnel et l'usager.

Par exemple, le CCAS de Villeneuve-d'Ascq a décidé d'apporter du soutien suite au déclenchement du conflit russo-ukrainien et de proposer des documents traduits pour les Ukrainiens vivant sur la commune.

Ces documents informent des services présents sur la commune de Villeneuve-d'Ascq. On y retrouve des informations sur le statut de protection, des aides alimentaires, le vestiaire solidaire, les aides aux démarches administratives, les démarches pour apprendre le français, la scolarisation des enfants Ukrainiens, les points de collectes de Villeneuve-d'Ascq et les autres adresses utiles. Ils permettent aussi aux personnes ukrainiennes d'avoir des informations concernant leurs demandes, leurs besoins et de faire leurs démarches administratives dans de bonnes conditions. Le site internet de la commune de Villeneuve-d'Ascq est d'ailleurs traduit en Français-Ukrainien.

⁷ Dossier d'Experts / La Lettre du Cadre Territorial, L'accueil dans les collectivités locales et les services publics.

Partie 2

Être accueilli

Après avoir créé un cadre favorable à la venue des habitants dans les accueils sociaux, demeure l'enjeu d'assurer un premier accueil qui soit reçu positivement par la personne en demande, afin d'éviter tout blocage ou toute rupture. Cette partie donne à voir des dispositifs existants une fois que le demandeur est entré dans l'accueil, que ce soit en termes d'aménagement intérieur, de pratiques professionnelles ou d'offre de services complémentaire.

A Aménagement intérieur

L'aménagement intérieur d'une structure, de par le cadre convivial, confidentiel, sécurisant qu'il propose, impacte grandement le ressenti des personnes accueillies et, par conséquent, la manière dont elles vont exprimer leurs besoins ou encore la possibilité de revenir dans cet accueil.

Salle d'attente /espace d'attente

Un espace dédié aux personnes accueillies semble bénéfique pour créer un climat de convivialité. La salle d'attente fait partie intégrante de l'accueil. Elle permet un moment de tranquillité propice à la rencontre et aux échanges entre les personnes accompagnées. La salle d'attente peut parfois être amenée à accueillir des familles.

Nous avons observé que certaines salles d'attente proposent des espaces de détente et des activités pour les enfants (jeux, dessins, coloriages, etc.), ce qui permet de décharger mentalement les parents. La salle d'attente peut aussi proposer, pour le bien-être et le confort des usagers, une **télévision** qui transmet de manière accessible, légère et spontanée les informations importantes de la structure.

Un poste de **radio** peut parfois être présent dans le hall de l'accueil, ce qui crée une ambiance chaleureuse, accueillante et agréable. Certaines structures mettent à disposition du public une **fontaine à eau**, rendant l'accueil d'autant plus confortable. Des éléments tels que la décoration, les plantes ou encore les cadres photos peuvent donner une impression de grande proximité et de convivialité entre la personne accueillie et la structure.

Salle d'entretien séparée des bureaux

Certaines structures accueillent et reçoivent le public dans un autre espace que celui dans lequel travaillent les professionnels. Des salles d'entretien sont parfois aménagées afin de garantir le **secret professionnel** et de maintenir une distance professionnelle. Les bureaux s'inscrivent dans une sphère plus intimiste, ils sont personnalisés (appropriation de la pièce par les professionnels, avec des décorations personnelles par exemple) tandis que les salles d'entretien sont plus neutres et utilisées par l'équipe pour échanger avec les publics accompagnés.

Par ailleurs, dans certains accueils sociaux, notamment les accueils de jour, les échanges avec les personnes accueillies peuvent se dérouler autour d'un café, d'un repas, d'une cigarette, d'une table à langer, etc. La volonté ici étant de désacraliser le moment de l'entretien en le réalisant dans le cadre d'un temps de la vie quotidienne. Cela peut permettre une **libération de la parole** de certaines personnes, mais aussi rendre plus difficile le métier des travailleurs sociaux, ne disposant pas toujours du matériel nécessaire (cahier, ordinateur, logiciel, etc.) lors de ces échanges informels.

Il existe donc plusieurs modalités et lieux d'entretiens, chacun présentant des avantages et inconvénients. L'important étant de trouver la configuration qui convienne le mieux au binôme accompagnant - accompagné.

Boucle magnétique



Certains accueils ont mis en place une boucle magnétique ou « boucle à induction magnétique » (BIM). Il s'agit d'un système de sonorisation destiné à améliorer la communication avec les **personnes malentendantes**.

En effet, si la prothèse auditive amplifie les sons du quotidien, la boucle magnétique vient communiquer directement avec cet appareil si elle possède un mode T (mode capable de capter le signal émis par des BIM).

Chaises ergonomiques

Certaines structures mettent à disposition des chaises ergonomiques dans leurs bureaux, cette solution semble se développer de plus en plus. Ces chaises sont réglables et offrent deux avantages principaux :

- Elles contribuent au confort et à soulager les douleurs des usagers en situation de handicap pendant leurs rendez-vous avec les travailleurs sociaux. A noter que certaines structures proposent ces fauteuils ergonomiques à leurs professionnels.
- Elles s'adaptent à la morphologie de leurs utilisateurs, permettant ainsi de maintenir une bonne posture pour prévenir et diminuer efficacement les problèmes de santé (problèmes de dos, troubles musculo-squelettiques, etc.).

B Pratiques professionnelles

Le rôle d'accueillant social peut être dévalorisé, parfois par les agents réalisant eux-mêmes cet accueil. Pourtant, ces professionnels sont en première ligne face aux demandes des habitants et incarnent la première impression que les individus se font d'une structure. Il n'existe pas de formation initiale sur cette fonction d'accueillant, les compétences inhérentes à ce type de poste étant souvent acquises par l'expérience ou par transposition d'une expérience professionnelle antérieure.

Chargé d'accueil social et coordinateur socioadministratif

Au niveau du poste d'accueil, certaines structures ont opté pour la **polyvalence** : au-delà de leur pôle d'intervention (logement, emploi, handicap, etc.) les professionnels interviennent aux postes d'accueil par demi-journée. Cela leur permet d'avoir une vision globale des missions des divers pôles, ainsi que d'avoir une réponse et une orientation plus adaptées. Ce mode de fonctionnement permet aussi de pallier les aléas en termes de RH.

Néanmoins, dans d'autres établissements, nous avons pu observer une organisation différente de la prise en charge de la demande des usagers. Par exemple, deux chargés d'accueil social traitent les demandes dites ponctuelles ou qui ne demandent pas réellement d'accompagnement sur le long terme. Concernant les demandes plus complexes et sur le long terme, les chargés d'accueil social orientent vers les intervenants sociaux.

Via des **logiciels de gestion administrative**, les structures d'accueil social peuvent garder un suivi des demandes des usagers, un visuel du planning des professionnels et ressortir les statistiques liées à l'activité de la structure. Ces logiciels facilitent le travail des chargés d'accueil social.

Certaines structures mettent en place des fiches de fréquences physiques sur lesquelles les professionnels de l'accueil notent par écrit le nombre de passages journaliers, ainsi que l'objet de la demande.

Actuellement, la plupart des CCAS optent pour un logiciel payant. L'Etat développe « MonSuiviSocial », un logiciel gratuit, simple d'utilisation et facilitant le suivi des bénéficiaires des structures sociales.

Fiche pré-accueil

La fiche pré-accueil, vue notamment au CCAS de Loos, est une fiche de recueil d'informations permettant, dès le premier accueil, l'analyse, le diagnostic et l'orientation de l'utilisateur. Lors du premier accueil physique ou téléphonique de l'utilisateur avec le chargé d'accueil social, on récupère le plus d'informations possibles sur la demande et la situation de la personne, qui seront ensuite retranscrites sur cette fiche afin d'avoir une circulation plus fluide de l'information entre les professionnels et d'éviter à l'utilisateur d'éventuelles répétitions.

Le classeur

Mettre à disposition des professionnels et des usagers un classeur proposant les informations relatives à la structure d'accueil, en l'occurrence ses dispositifs, ses services ainsi que ses modalités d'accompagnement, permet d'offrir une meilleure visibilité sur l'établissement. Une table des matières classe les différentes prestations par ordre alphabétique au CCAS de Comines et permet donc de faciliter la recherche de l'information souhaitée. Cet outil a pour fonction **d'informer, de renseigner et d'orienter**, aussi bien les professionnels que les personnes accompagnées. Ce classeur peut être consulté librement par les personnes accueillies, leur permettant ainsi de ne pas se sentir contraintes d'exposer systématiquement leurs difficultés. Afin de rendre accessible cet outil, il est important de le rendre visible et à proximité de l'accueil.

Trois niveaux de réponses

La MNS d'Halluin propose trois niveaux de réponses différents, selon la demande et la situation de la personne accueillie :

- Réponse et/ou démarche simple et rapide réalisée avec l'agent d'accueil
- Accompagnement ponctuel par un conseiller socio-administratif ou un travailleur social
- Accompagnement longue durée et/ou plus complexe par des assistants de services sociaux

À la MNS d'Halluin, les agents d'accueil sont en capacité, si nécessaire pour le public, de fournir une première réponse et/ou une solution face à une demande. Par exemple, l'agent d'accueil pourra aider un usager à effectuer sa déclaration trimestrielle sur le site internet de la CAF ou le renseigner sur une démarche administrative. Ce **premier niveau** de réponse permet aux professionnels de **répondre rapidement à la demande ponctuelle d'un usager**, qui ne nécessite pas forcément d'accompagnement par la suite.

Le **second niveau** correspond au niveau « intermédiaire » de réponse, assuré, dans le cas d'une MNS, par un conseiller socio-administratif (CSA). Ce poste, à l'interface des compétences sociales et administratives, a vocation à faciliter l'accès aux droits des personnes sollicitant la MNS et à l'accompagner dans les démarches administratives, en faisant le lien entre les différents services de la MNS, mais également en accompagnant les personnes à la complétion de dossiers.

Le **troisième niveau** est celui proposé par l'assistant de service social. Il correspond à des demandes complexes et/ou urgentes, qui nécessitent un accompagnement dans la durée et global.

Rotation (des agents) de la fonction de l'accueil

L'accueil renvoie également à l'accueillant, c'est-à-dire l'agent d'accueil ou la secrétaire. Leur rôle va articuler l'arrivée de l'utilisateur et permettre sa prise en charge au sein de la structure. La polyvalence de ces agents est primordiale puisque, comme vu précédemment, un agent régulièrement confronté à la fonction d'accueil, répond plus facilement et plus rapidement aux demandes du public.

Afin de garantir une culture partagée de l'accueil, nous avons observé qu'à la MNS d'Halluin, les secrétaires restent deux heures au poste d'accueil et se relaient à tour de rôle.

Concernant la Maison des Femmes de Roubaix, toutes les professionnelles sont accueillantes, de la psychologue à la responsable de structure, elles réalisent toutes de l'accueil, en fonction de leurs disponibilités au quotidien. Elles se coordonnent, afin de garantir un accueil en continu.

C Les « offres de services » complémentaires

Certaines structures rencontrées proposent une offre de services complémentaire à celle traditionnellement mise en place dans les structures sociales. Il nous a paru intéressant de les mettre en avant puisqu'elles contribuent à visibiliser les structures sociales et donc, éventuellement, d'amener de nouvelles personnes au sein de celles-ci.

Borne passeport et CNI

Nous avons pu retrouver des outils facilitant l'accès aux démarches administratives telles que les bornes dédiées aux cartes d'identités et aux passeports. Il s'agit d'un dispositif spécifique qu'on retrouve dans certaines structures. Cette borne est connectée à un logiciel "recueil de données", qui permet de reprendre les données de l'utilisateur. Après cela, le logiciel crée un dossier CNI ou un passeport pour un renouvellement.

Taxi solidaire

La mise en place d'un service permettant d'améliorer les déplacements de la vie quotidienne (rendez-vous médicaux et administratifs, courses, visites à des proches, etc.) est à disposition dans certaines structures. Des critères d'âge, de domiciliation et de situations sont souvent pris en compte pour en bénéficier.

Pass Pass

Les usagers qui disposent d'un abonnement Ilevia via une carte "Pass Pass", pour avoir accès aux transports en communs (bus, métro, tramway, trains...) au sein de la métropole lilloise, peuvent se rendre dans certaines structures disposant d'un lecteur de carte. Ce lecteur de carte permet aux usagers qui bénéficient de la carte "Pass Pass" de consulter le contenu de leur carte, faire des mises à jour, renouveler la carte et effectuer des démarches.

ABEJ-Solidarité : le lien entre accueil social et services de santé

Certains accueils de jour proposent un service de santé, comme celui de l'ABEJ-Solidarité de Lille, par exemple. Des soins gratuits y sont délivrés à toute personne sans domicile et/ou en mauvaise santé, la souffrance psychologique des personnes vivant à la rue est prise en compte. Ce service est assuré par les professionnels, bénévoles ou salariés : médecins, psychologues, psychiatres, sophrologues, etc. L'équipe pluridisciplinaire met ainsi en place des actions de sensibilisation, de prévention, de suivi et d'éducation à la santé. Elle assure la sécurité de tous et réoriente les personnes vers la médecine de ville, lorsque cela est possible. Le CAARUD (Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des risques pour Usagers de Drogues) « Point de Repères » offre, quant à lui, tous les services d'un accueil de jour.

Cette complémentarité entre offre de services médicale et sociale permet d'éviter les ruptures en termes d'accompagnement et favorise l'accès aux droits.

Les professionnels du domaine sanitaire présents à l'ABEJ-Solidarité de Lille sont :

- Des médecins et médecins bénévoles ;
- Des infirmiers ;
- Des aides-soignants ;
- Des psychologues et psychiatres ;
- Des sophrologues.

Partie 3 Focus : « aller-vers » et numérique

A Les démarches « d'aller-vers »

Il n'existe pas de définition officielle de "l'aller-vers". Il s'agit d'une démarche par laquelle les travailleurs sociaux et les intervenants sociaux sont amenés à sortir physiquement de leur structure pour aller à la rencontre des populations isolées ou ayant des difficultés à se déplacer (handicap, âge, problèmes de santé, etc.), afin d'établir ou de rétablir un lien social notamment, avec ces populations dans leur milieu de vie.⁸

Les visites à domiciles (VAD) et les permanences

C'est dans cette démarche de "l'aller-vers" que s'inscrivent les visites à domicile (VAD). En effet, dans certaines structures, les professionnels sont amenés à se rendre au domicile des personnes accompagnées, les plus isolées ou en incapacité de se déplacer. En plus de favoriser un lien de confiance avec les professionnels, ce type d'accompagnement peut être plus adapté à certains usagers. Le professionnel se rend au domicile soit avec des documents papiers nécessaires, soit avec des outils numériques tels qu'un ordinateur portable et un scanner portatif, optimisant ainsi l'ouverture des droits des personnes.

Par ailleurs, les permanences d'autres services permettent également cette démarche « d'aller-vers ». Une personne peut vite se lasser d'aller dans plusieurs structures pour effectuer différentes démarches. C'est pourquoi, certaines structures décident de "centraliser" leurs services et leurs dispositifs en assurant des permanences à hauteur d'une fois par semaine ou par mois.

Bus France Services

Le Bus France Services se rend dans vingt villes différentes faisant partie de l'arrondissement lillois. Les professionnels adoptent le principe de "l'aller-vers" en se déplaçant à la rencontre des populations plus excentrées du centre de la métropole (volet rural de l'arrondissement).



Chaque jour, le bus change de lieu. Il reste sur place, dans un même endroit, une journée dans le mois. L'essentiel des dispositifs nécessaires à l'accompagnement du public est présent dans cette structure mobile : une petite salle d'attente disposant de deux sièges assure l'accueil du public. Les personnes sont accompagnées dans leurs démarches administratives par deux professionnels (accompagnement démarches préfectorales, CAF, CARSAT, etc.).

La démarche la plus prisée est celle relative aux retraites ; elle concerne un peu plus de 50% des accompagnements réalisés par le bus France Services. Ce qui met ainsi l'accent sur la nécessité de venir à la rencontre des personnes les moins mobiles, notamment les seniors, n'ayant pas à proximité de leur lieu de vie, des lieux spécifiques pour que soit réalisé avec elles ces démarches. Le Bus France Services stationne généralement à proximité des mairies ou sur la place du marché, non loin d'un parking.

Les personnes accueillies par le bus n'ont pas l'obligation de résider dans la ville où il fait étape. De plus, afin de faciliter l'accueil des individus, une rampe est mise à disposition à l'entrée du Bus.

Le bus a la possibilité de recevoir les habitants avec ou sans rendez-vous. Pour ce faire, deux bureaux sont mis à disposition et, afin de garantir la confidentialité, une porte les sépare. Un troisième professionnel, l'agent d'accueil, se charge de répondre aux appels téléphoniques, aux questions posées par les accueillis lorsqu'ils se rendent à leur rendez-vous, etc. L'accueil qu'il propose se veut convivial, en attendant que les usagers soient reçus, ils discutent ensemble dans une ambiance sereine.

⁸ santepubliquefrance.fr

Bureau mobile de la CMAO

Les personnes en situation de rue rencontrent souvent des difficultés concernant l'accès aux sanitaires de base, ce qui peut impacter leur santé physique, mentale tout comme leur bien-être et leur estime d'eux-mêmes. Cela peut également être un frein dans leurs démarches, craignant d'être « jugés » au travers des regards qui leur sont portés.



La CMAO (Coordination Mobile d'Accueil et d'Orientation), propose depuis 2019, un Bureau Mobile. Ils ont deux véhicules équipés, dont un avec un accès PMR. Ce bureau est une petite camionnette, avec un bureau, un ordinateur connecté, une imprimante, un chauffage, un film occultant. Il propose également des boissons chaudes et/ou collation. Échanger autour d'un café va permettre de créer un lien, facilitant l'échange d'informations entre l'utilisateur et le professionnel.

La CMAO propose également depuis fin 2022, la CH'tite Douche mobile. Il s'agit d'un camping-car neuf, équipé d'un réservoir d'eau, d'un chauffage, d'une cabine de douche, d'une table avec des sièges. Elle est alimentée par une batterie et permet de proposer un « cadre agréable » aux usagers. Des kits d'hygiène et des serviettes sont à disposition. La CH'tite Douche mobile peut être utilisée par une personne à la fois et peut être installée dans des espaces extérieurs, aussi bien sur un parking, que dans une rue, des places publiques ou aux abords des lieux de vie des personnes.



L'Épicerie solidaire mobile

Le CCAS de Leers a mandaté l'association A.I.F.E (Association Initiative Formation Emploi) qui est une SIAE (Structure d'insertion par l'activité économique) afin d'installer une épicerie solidaire mobile sur le parking à proximité de la structure. Au-delà de l'accès aux produits alimentaires et d'hygiène, ce peut aussi être considéré comme un lieu d'échange et d'accueil.

Les épiceries sociales et solidaires œuvrent pour une insertion durable des personnes fragilisées via un accompagnement personnalisé et une relative liberté de choix dans leurs produits de consommation. Ce sont également des espaces d'accueil et de convivialité. A travers l'épicerie, il sera possible d'organiser des ateliers d'information sur la nutrition et l'équilibre alimentaire, la santé et la citoyenneté.⁹

B Les dispositifs numériques

Au regard des évolutions récentes de l'accès aux droits, les structures questionnent de plus en plus l'adaptation de leurs accueils aux effets de la dématérialisation. Lors de nos immersions, nous avons découvert quelques dispositifs intégrant cette notion d'accueil « numérique » au sein de la politique globale d'accueil.

Borne numérique et équipements

La plupart des structures disposent d'une borne numérique qui permet au public d'avoir accès à internet pour toute démarche en ligne. Cela facilite l'accès aux droits au regard de la dématérialisation des services.

⁹ Rapport d'activité 2022 du CCAS de Leers

Ces bornes peuvent prendre différentes formes :

Par exemple, dans certaines structures, la borne numérique est en libre-service, chaque personne peut utiliser la borne pour consulter ses mails, effectuer une démarche administrative en ligne sans pour autant prendre rendez-vous avec un professionnel. La personne pourra uniquement réaliser des démarches administratives et ne pourra pas faire des achats en ligne par exemple.

D'autres structures ont opté pour une mise à disposition de la borne numérique avec une personne en service civique ou un professionnel, afin d'orienter et d'aider la personne dans l'utilisation de la borne ou pour certaines démarches.

En plus de ces bornes numériques, certains mettent à disposition une imprimante pour que les personnes puissent imprimer, photocopier ou scanner des documents. Laisser accès à l'imprimante favorise l'autonomie des personnes dans leurs démarches tout en offrant un espace cadré.

Par ailleurs, dans le cadre des visites à domicile, certains professionnels ont à disposition des scanners portatifs accélérant et facilitant la circulation des documents nécessaires à l'accompagnement.

Permanence numérique avec agent et Aidant Connect

Ces permanences sont organisées par un professionnel, étant, soit très à l'aise informatiquement, soit formé spécifiquement sur le numérique. Ces permanences ont lieu une fois par semaine ou par mois selon la structure et permettent aux personnes éloignées du numérique de bénéficier d'un accompagnement à la dématérialisation des services. Elles y apprennent à se servir d'un ordinateur et à effectuer leurs propres démarches sur internet. En ce sens, ces permanences favorisent également l'autonomie numérique des personnes.

Afin que l'accompagnement numérique soit sécurisé pour la personne et pour le professionnel, l'Etat a créé le label « Aidant Connect ». Il permet à des professionnels de réaliser des démarches administratives à la place d'une personne en incapacité de les effectuer et ce, de façon sécurisée juridiquement. Si la personne ne dispose pas de compte auprès d'un des 5 fournisseurs d'identité France Connect, l'aidant pourra alors créer un compte avec cette personne. L'aidant et la personne définissent le périmètre des démarches pour lesquelles la personne souhaite être accompagnée. L'aidant fait signer en ligne un mandat à la personne et le lui remet en version papier.¹⁰

Coffre-fort numérique

Le coffre-fort numérique peut faciliter l'accompagnement des personnes et favoriser le maintien de leurs droits. Il s'agit d'un service visant à sécuriser, stocker, répertorier et consulter des fichiers numériques (fiches de paie, documents administratifs, contrats, etc.). Consultable et pouvant être enrichi en temps réel par une liaison internet, le coffre-fort numérique est un espace de stockage en ligne. Seules les personnes disposant des codes d'accès peuvent ajouter, supprimer, consulter et modifier un document. D'après les échanges que nous avons pu avoir avec les structures ayant déployé le coffre-fort numérique, il apparaît que cette solution ne soit pas encore utilisée au quotidien. L'UDCCAS travaillera avec certains adhérents afin de mieux appréhender les conditions de réussite de la mise en œuvre des solutions de coffre-fort.

Le Soliguide

Le Soliguide est un guide numérique, qui recense les lieux utiles aux personnes en difficultés. Déjà présent dans 30 départements en France, il est en cours d'essaimage dans le Nord. Ce guide peut répondre à divers besoins des professionnels de l'accueil, notamment mieux connaître l'écosystème partenarial afin d'apporter une réponse adaptée aux habitants et favoriser les liens entre les structures.

Conclusion

Ce rapport a vocation à inspirer les acteurs souhaitant repenser ou améliorer leur politique d'accueil social, en donnant à voir des dispositifs relevant de l'accueil mis en œuvre dans certaines structures de la Métropole Européenne de Lille. Considérant les conditions de sa production (stage de première année d'une durée de deux mois), ce recueil ne vise pas l'exhaustivité.

Considérant les spécificités de statut, de fonctionnement, d'enjeux budgétaires, de typologie de public accueilli, de besoins des professionnels, notamment, il est évident que l'ensemble des dispositifs et modes de faire présentés ne seront pas duplicables à tous. Néanmoins, au sein de la diversité des pratiques accueillies, nous pensons que certaines ne manqueront pas de susciter l'intérêt des acteurs sociaux.

Par ailleurs, ce rapport a également vocation à apporter une première pierre à des réflexions plus approfondies sur la thématique de l'accueil social, au niveau de l'UDCCAS mais aussi à l'échelle territoriale; l'accueil étant un des préalables à l'accès - et au maintien - des droits sociaux.

¹⁰ aidantsconnect.beta.gouv.fr

Remerciements

Nous remercions tout d'abord l'Union Départementale des Centres Communaux d'Action Sociale (UDCCAS) de nous avoir accueillis dans ses locaux lors de notre Diagnostic Social de Territoire (DST). Plus particulièrement, Monsieur Jean-Baptiste Meaux et Madame Pauline Durieu pour leur disponibilité et les ressources qu'ils nous ont apportées.

Nous remercions l'Institut Régional du Travail Social (IRTS) de Loos ainsi que les cadres pédagogiques pour leur soutien et la mise à disposition d'une salle de travail.

Nous remercions Caroline Dele, notre guide DST, pour tous ses conseils et sa bienveillance.

Nous remercions Dahbya Tafat, membre honoraire de l'UDCCAS du Nord, pour sa relecture attentive et ses conseils avisés.

Nous remercions l'ensemble des structures et professionnels qui nous ont accueillis en immersion et nous ont permis d'acquérir les connaissances et la matière nécessaires pour le rendu final de ce DST.

A savoir :

- L'ABEJ-solidarité, l'accueil de jour Solférino et le Point de Repère
- Le CCAS de Loos
- Le CCAS de Lambersart
- Le CCAS de Saint André
- Le CCAS de Tourcoing
- Le CCAS de Lille (notamment les mairies de quartier de Wazemmes et Bois Blancs)
- Le CCAS de Leers
- Le CCAS de Lesquin
- Le CCAS de Comines
- Le CCAS de Villeneuve d'Ascq
- La Maison Nord Solidarités (MNS) d'Halluin
- Le Département du Nord avec le Bus France Services
- La Maison des Femmes de Roubaix
- La Coordination Mobile Accueil et Orientation (CMAO)

Nous remercions également toutes les structures et professionnels avec qui nous avons échangé et qui nous ont accordé du temps et de la considération.

Bibliographie

Défenseur des droits, 2017, Enquête sur l'accès aux droits (Vol.2) – relation des usagères et des usagers avec les services publics : le risque du non-recours

Défenseur des droits, 2021, Difficultés d'accès aux droits et discriminations liées à l'âge avancé

Défenseur des droits, 2022, Dématérialisation de services publics : trois ans après, où en est-on ?

DREES, 2023, Prestations sociales : pour quatre personnes sur dix, le non-recours est principalement lié au manque d'information, Etudes et résultats, n°1263

Secours Catholique, ODENORE, 2021, Non-recours : une dette sociale qui nous oblige

UDCCAS du Nord, 2022, L'accès aux droits sur le territoire de la MEL



Immeuble «Les Caryatides»
24, Boulevard Carnot
59800 LILLE
09.81.75.80.30 / www.udccas59.fr

Avec le soutien de :



STRATÉGIE
DE PRÉVENTION ET
DE LUTTE CONTRE
LA PAUVRETÉ

