

LE HAUT-PARLEUR

ACCUEILLIR

la clé de voûte de nos centres sociaux



BD GRAPHIQUE

Habitants, salariés, bénévoles, ils témoignent.

REPORTAGE

Bienvenue dans les centres sociaux des Hautes-Alpes !

DOSSIER

Zoom sur une fonction complexe.

SALARIÉS, BÉNÉVOLES ET USAGERS, ILS TÉMOIGNENT !

POUR EUX, L'ACCUEIL EN CENTRE SOCIAL, C'EST ...

...un agent d'accueil à qui l'on peut tout partager, une sorte de confident ! Qui peut nous aider à faire un courrier, à débloquer une situation, à trouver des solutions pour nous donner l'accès aux nouvelles procédures technologiques qui évoluent parfois trop vite. L'accueil, c'est un espace aménagé qui donne envie de se poser avec ses enfants, ses amis, l'équipe des salariés et des bénévoles.

Pascale, directrice de l'ACSSQ



...le socle par lequel s'articule tout le reste : l'accompagnement, l'écoute, l'orientation l'information, mais aussi les actions à travers lesquelles... on fait aussi de l'accueil ! Pour moi tout est accueil. C'est la courroie de transmission, le premier chaînon de la demande.

Mohammed, directeur du centre social de Fontreyne

... vraiment essentiel ! Si on est mal accueilli on risque de repartir et puis il faut qu'on puisse recevoir une réponse à nos besoins.

Yves, usager

...l'affaire de toute une équipe qui doit pouvoir écouter, orienter, entendre et recueillir les attentes des habitants. L'accueil revêt de multiples facettes, c'est à la fois un espace favorisant la convivialité, l'échange et la confidentialité. L'agent d'accueil est doté de qualités relationnelles et mène une action au quotidien favorisant le lien social.

Céline, directrice du centre social Les Pléiades

Être à l'accueil du centre social, c'est une bonne journée qui commence... La routine n'existe pas. C'est aussi un emploi qui a du sens : l'humain est au cœur du métier. Accueillir et orienter les invités, les visiteurs, les habitants du quartier est enrichissant tant professionnellement qu'humainement. En bref, j'aime vraiment cette fonction qui me permet d'être au contact des différents publics.

Ghislaine, agent d'accueil du centre social Les Pléiades

UNE FONCTION RICHE, COMPLEXE ET PARTAGÉE

Être à l'accueil du centre social, c'est une bonne journée qui commence... La routine n'existe pas !

Ghislaine, salariée

Convivialité, bienveillance, écoute, l'accueil c'est aussi répondre à des attentes surprenantes : « Si je n'ai pas de voiture, vous nous livrez les courses ? »

Joël et Corinne, association Grosso Modo, partenaire du centre social Les Pléiades



On sait très bien que la première sollicitation d'une personne qui vient à l'accueil c'est souvent la première petite pierre qui peut en décliner plein d'autres en matière de besoins. Au-delà de l'accueil, des inscriptions, de la présence, de la technicité, ce qui est important c'est de jouer là-dessus. Il faudrait que la notion d'animation fasse partie du poste de travail. Il faut une formation à l'accueil adaptée à nos structures, sur cette capacité de décrypter les besoins sociaux, d'organiser cette veille sociale, de la faire remonter pour la traduire ensuite en actions. On a avant tout besoin de quelqu'un qui donne de la vie à un secteur d'activité, qui puisse mener véritablement des actions d'accueil qui permettent de mettre en lien, d'attirer vers le centre social et d'expliquer ce que l'on y fait !

Bernard Michel-Bechet, président de Planète ChampsaurValgo

Le poste est assez varié, on a beaucoup de tâches différentes... donc pas le temps de s'ennuyer, surtout à temps partiel !
Claire, chargée d'accueil du centre social Emile Meurier de Veynes



Au début ce n'est pas facile : il faut connaître énormément de choses ; il y a un bon moment d'adaptation. Mais on a un public assez facile : les personnes sont bienveillantes, contentes de venir nous voir parce qu'elles savent qu'on va les aider. L'accueil est plus facile ici que dans d'autres contextes. On traite de questions plus légères, les gens viennent beaucoup pour faire des activités, c'est joyeux.

Laura, agent d'accueil du centre social Fontreyne



Venue sans rendez-vous, j'ai été reçue tout de suite. Je reviens sous peu rencontrer cette aimable personne, très à l'écoute, qui a pris beaucoup de soins et de temps concernant mon problème.

Monique, usagère

L'accueil ? Un sourire chaleureux, une oreille à l'écoute, une patience à toute épreuve et de la disponibilité.

L'équipe d'animation du centre social les Pléiades

L'accueil c'est avant tout avoir en face de soi une personne qui sait prendre du temps pour être à l'écoute (autour d'une tasse de café c'est encore mieux !) et nous diriger de façon concrète vers les commissions internes à l'association ou les différents organismes pouvant répondre à nos besoins ou nos problématiques. C'est un lieu où trouver des informations sur ce qui se passe sur le territoire. On arrive avec un besoin et c'est lorsque quelqu'un répond à ce besoin qu'on se sent accueilli.

Bruno, bénévole



Un espace d'écoute, d'échange, de rencontre où l'on peut trouver aussi du réconfort.

Amélie, référente famille de l'ACSSQ

UN ESPACE D'ÉCOUTE

Idéalement l'accueil du centre social est un espace convivial adossé à un espace mettant à disposition des outils pour les usagers : une personne qui doit faire des démarches administratives ; une association qui a besoin de faire une réunion ; un comité d'usagers qui souhaite se réunir... Un espace ouvert et un espace fermé ou semi-fermé avec des outils : accès à internet, à la visio, à un projecteur, etc.

Flavien, directeur du centre social du Pays des Ecrins

L'idéal c'est que l'espace d'accueil soit ouvert directement sur la porte d'entrée et surtout assez visible, avec des vitres pour voir ce qui se passe !

Claire, chargée d'accueil du centre social Emile Meurier - Veynes

On y trouve toujours un café, un petit gâteau et surtout une bonne ambiance.

Ginette, bénévole



Heureusement que les centres sociaux sont là ! Les secrétaires sont toujours souriantes, elles sont au top ! Elles sont toujours là pour nous aider. J'ai grandi avec les centres sociaux : c'est ma famille, ma deuxième maison. Il ne faut pas avoir peur, il faut pousser la porte !

Sophia, usagère

UN TEMPS DE LIENS, D'ÉCHANGE ET DE SOUTIEN

Je suis venue car j'avais un problème avec mon fils au collège. J'ai parlé avec une personne du centre social, elle m'a beaucoup aidée. Elle m'a soulagée, elle a soulagé mon fils, elle nous a bien entendus, a su répondre, donner des solutions. Je n'ai rien à dire, je donne dix sur dix ! Quand je viens, je trouve ce que je cherche. Au quotidien, ça nous arrive de passer dire bonjour, parler de tout et n'importe quoi, comme si je retrouvais une voisine ou une copine. Il y a un lien, familial.

Sonia, usagère



Une porte qu'on peut ouvrir, c'est super. Et quand on a un sourire derrière cette porte, c'est merveilleux ! Les centres sociaux, je dis : on ne peut pas trouver mieux sur le marché ! Sourire, une voix douce, à l'écoute, on ne peut pas mieux dire !

Annie, usagère



L'ACCUEIL : UNE FONCTION ESSENTIELLE, UNE MISSION TRANSVERSALE ET COLLECTIVE

En tant que lieu-ressource, le centre social a pour mission première l'accueil des habitants du territoire et la mise en réseau de tous ses acteurs. Cet espace dédié au lien social doit avant tout garantir à ses interlocuteurs une écoute, c'est une notion-clé au cœur de ses missions. Compte tenu de son rôle essentiel, la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF) encadre très précisément la fonction accueil en lui attribuant un triple objectif : un accueil inclusif et impliquant les publics ; la participation, via cet accueil, à la veille sociale pour nourrir le projet du centre ; l'enrichissement des relations partenariales de proximité. Si, statutairement, la fonction d'accueil est obligatoirement assurée par une personne clairement identifiée, employée à minima à mi-temps, la mission d'accueil à remplir par le Centre social doit plus largement être portée par l'ensemble de l'équipe. Cela implique compétences, formation et encadrement ; réflexion sur l'organisation des équipes et des rôles de chacun ; moyens et outils.

Généralement premier contact avec le Centre Social, l'agent d'accueil doit assurer un accueil dynamique permettant avant tout d'informer tous les usagers sur les actions et activités du centre et de les orienter au sein du site pour induire rapidement un sentiment d'appartenance. Ceci suppose de connaître le projet social du Centre social, son fonctionnement, les intervenants qui le font vivre. Or, on le constate dans la pratique, ce n'est pas toujours si évident. Pas toujours facile, en effet, d'être à son poste d'accueil tout en collectant toutes les informations émanant d'acteurs divers, pas toujours situés au même endroit. De même, pour l'équipe d'animation, le réflexe n'est pas toujours au rendez-vous : au milieu de toutes les tâches à accomplir, on oublie parfois d'informer l'agent d'accueil d'un changement de salle, d'une nouvelle activité, etc. C'est pourquoi des outils de communication doivent être pensés pour chaque cas particulier. Pensons par exemple aux centres sociaux qui déploient leurs activités sur plusieurs sites, aux réunions d'équipe qui se déroulent sur des horaires où le centre est ouvert, pendant lesquelles l'agent d'accueil est donc mobilisé... La transversalité de la mission d'accueil implique que cette fluidité de transmission des informations soit le plus possible élargie à l'ensemble de l'équipe ! Ainsi chacun peut, dans le cadre de ses actions assumer une part de cette mission essentielle.

Si l'agent d'accueil se doit d'animer et de gérer l'espace dédié à l'accueil (on pense à l'affichage notamment) qui doit être convivial mais pouvoir à la fois garantir une certaine confidentialité si besoin, il a également pour mission d'accompagner les publics dans leurs recherches et besoins au niveau du centre social et, plus largement, sur le territoire. Une mission

qui implique là aussi une grande disponibilité et des échanges constants avec les acteurs du territoire lui permettant d'en connaître avec précision l'écosystème - institutions, projets dispositifs,... - de manière à pouvoir orienter efficacement les usagers. Cet aspect de la fonction soulève une difficulté qui émerge souvent face parfois à des situations sociales compliquées : la question des limites. Si l'agent d'accueil doit faire preuve d'une écoute de grande qualité, il ne doit pas pour autant se substituer aux missions d'autres professionnels. Son rôle ne consiste pas à prendre en charge un accompagnement individuel. Il faut, à ce titre savoir poser des limites en sachant réorienter la demande avec pertinence et bienveillance.

Au milieu de ces missions dont on mesure la délicatesse, se greffe une dimension administrative qu'il ne faut pas négliger. L'agent d'accueil est, en effet, depuis son poste le garant d'outils de suivi très importants pour mesurer les actions et la vitalité du centre social : inscriptions et statistiques d'accueil en particulier. Son poste le conduit en outre le plus souvent participer également à des tâches d'administration générale, en plus de la gestion des plannings, des salles, de l'utilisation du matériel. En bref, on lui demande disponibilité et polyvalence qui posent la question du recrutement sur un poste assez peu valorisé, de la formation, notamment avec les nouveaux outils qui apparaissent quotidiennement ou presque et d'un encadrement de qualité.

talité du centre social : inscriptions et statistiques d'accueil en particulier. Son poste le conduit en outre le plus souvent participer également à des tâches d'administration générale, en plus de la gestion des plannings, des salles, de l'utilisation du matériel. En bref, on lui demande disponibilité et polyvalence qui posent la question du recrutement sur un poste assez peu valorisé, de la formation, notamment avec les nouveaux outils qui apparaissent quotidiennement ou presque et d'un encadrement de qualité.

Selon les circulaires émanant de la CNAF autour de la mission accueil des centres sociaux, l'agent d'accueil doit « coo-

« L'AGENT D'ACCUEIL EST UN ÉLÉMENT-CLÉ DE LA VEILLE SOCIALE. »



Cet automne deux journées de formation ont regroupé les agents d'accueil du département autour de leur mission.

pérer en interne au recueil, à l'analyse et à la communication des données et des informations des publics du territoire ». On entre dans ici dans une mission plus indirecte de l'accueil qui occupe une position au carrefour des différents acteurs du territoire, privilégiée pour recueillir différents types d'information permettant de centraliser et d'actualiser les données d'activité du centre ainsi, plus globalement, que celles du territoire. En recevant les usagers, une fine perception des besoins et des idées de projets collectifs peut se dessiner. Elle a vocation à être partagée avec les personnes concernées dans l'équipe pour répondre à ces demandes souvent sous-jacentes. En cela, l'agent d'accueil est un élément-clé de la veille sociale.

Depuis sa position et à travers différents outils : un lieu, de l'affichage, une organisation pour garantir une amplitude et une qualité d'accueil... il est un facteur essentiel du lien social. Il a idéalement pour rôle de renforcer le sentiment d'appartenance et de favoriser les possibilités d'interaction, de mise en relation

pour que les attentes ou expressions individuelles se transforment en démarches plus collectives. Bien sûr, cette dimension complète de la mission accueil au cœur des centres sociaux suppose un portage collectif de l'enjeu pour qu'un aller-retour permanent puisse se mettre en œuvre entre le public, le projet du Centre social et se traduire opérationnellement grâce aux actions de l'équipe d'animation.



DES ENJEUX COMPLEXES ET EN MUTATION

Par Emmanuelle Feldman, déléguée de l'Union Régionale des Fédérations des Centres Sociaux PACA.

Si l'accueil joue un rôle central et transverse dans la dynamique du centre social, l'approche multi-dimensionnelle rend la fonction complexe. Les circulaires CNAF permettent de référencer les différentes missions en laissant néanmoins une vraie souplesse de mise en œuvre concrète en fonction de l'organisation matérielle et humaine de chaque structure.

Les « missions accueil » diversifiées doivent néanmoins rester structurées, accompagnées par des temps formatifs et informatifs. Mais les structures manquent de temps et d'espaces ressources pour accompagner qualitativement et durablement les personnes remplissant la fonction accueil. Ces dernières doivent répondre à une telle diversité de tâches nécessitant souvent des connaissances spécifiques comme l'écosystème partenarial de leur territoire (champs

de compétences des acteurs, pour orienter au mieux les habitants), être informées de l'actualité des activités du centre (salles, horaires, permanences avec tous les changements et modifications au fil des semaines pour informer au mieux les habitants), maîtriser les logiques d'inscription de suivi...sans oublier d'être à l'écoute et donc s'organiser pour offrir une oreille attentive et assurer une veille sociale opérante ! A la lecture de ces lignes, nous mesurons tous l'importance d'une approche collective et coordonnée pour garantir un accueil généraliste opérant. Les temps formatifs de cet automne portés par l'UDCS05 pour les agents d'accueil ont donc été pensés en ce sens.

S'ajoute à cela, un point important à prendre en compte, la fonction accueil est directement impactée par les nombreuses mutations sociales et sociétales avec notamment la dématérialisation accélérée des démarches administratives. Les agents d'accueil deviennent parfois les rares interlocuteurs physiques de leur territoire et doivent alors faire face à des habitants en grande fragilité, avec une montée en charge des problématiques liées à l'accès aux droits.

Pour ce faire, il ne faut surtout pas négliger l'importance d'accompagner les professionnels dans les différentes dimensions de cette fonction, à poser les limites de nos missions et à se protéger aussi bien juridiquement qu'émotionnellement.



LA MISSION D'ACCUEIL À L'ÉPREUVE DES FAITS



UNE PORTE TOUJOURS OUVERTE !

La porte s'ouvre sur le sourire de Laura, en poste depuis un an au centre social Fontfreyne qui couvre un territoire d'environ 10 000 habitants. Les passages y sont nombreux ; Laura écoute, échange, informe sur les activités, notamment celles des associations partenaires. Elle gère les inscriptions et oriente les usagers vers les permanences et actions du centre ou vers des acteurs extérieurs, car elle est très souvent sollicitée pour des demandes sociales, de l'aide administrative, en particulier pour faire face à la fracture numérique. Ici, hors de question de laisser repartir une personne démunie sans solution ! Laura commence à connaître les ficelles du métier, mais bien orienter les personnes, les accompagner continue à se faire dans un échange constant avec le directeur et l'équipe d'animation. À Fontfreyne, l'accueil est partout : dans les permanences proposées à l'antenne des Cèdres, à l'autre bout du quartier, pour une présence régulière au plus près des habitants, mais aussi à travers les activités ou sorties. Pour Mohammed Taleb et son équipe, l'accueil est une préoccupation constante, y compris et d'abord dans la vie quotidienne du quartier : chaque moment doit être l'occasion d'une veille sociale permettant de comprendre les demandes et besoins sous-jacents de la population.

Laura accueille un habitant.

UN ACCUEIL. UNE ÉQUIPE. DES HABITANTS !

ACCUEIL EN DUO !

Depuis fin 2022, l'accueil à l'ACSSQ revêt un nouveau visage... ou plutôt deux ! Après le départ de Corinne, c'est Fanny qui prend la relève : travailler en centre social est une expérience nouvelle et c'est bien ce qui lui plaît, en plus de la polyvalence du poste. L'accueil est ouvert toute la semaine, sauf le mardi matin pour qu'elle puisse assister à la réunion d'équipe et d'être ainsi pleinement informée des actualités et problématiques de l'association. Avec Délia, qui la supplée lorsqu'elle est absente de manière à assurer la continuité de l'accueil, elles forment un duo de choc, nourri par leur complémentarité et la permanence de leurs échanges ! Même si, de l'avis des deux complices, occuper le poste tenu par Corinne pendant une dizaine d'années, a pu être très inhabituel, l'accueil a peu à peu pris leurs couleurs. Un an plus tard, une relation de familiarité et de confiance avec les usagers et l'équipe s'est progressivement imposée. Ce fonctionnement en binôme a, en outre, permis de répartir des tâches administratives. Fanny s'occupe de la communication générale de l'association, de la facturation et des inscriptions aux activités. Pas toujours facile de rester concentrée lorsque le téléphone sonne, qu'un usager débarque ou qu'un collègue vient la solliciter... Délia gère quant à elle dossiers de subvention, bilans et autres comptes-rendus. Un petit regret qu'elles partagent : la disposition des locaux qui n'offre pas une très bonne visibilité au bureau d'accueil qui quant à lui pourrait être... plus accueillant... Heureusement, leur sourire et leur bonne humeur sont là pour compenser ce petit défaut d'aménagement, en attendant les résultats d'une réflexion menée entre salariés et bénévoles sur le sujet !

Fanny et Délia à l'entrée de l'ACSSQ.



DE LA THÉORIE À LA PRATIQUE !

Par Céline Lanzarone, directrice du Centre Social Les Pléiades.

À l'ère de la dématérialisation des services publics et de la disparition de nombreux points d'accueil, les agents d'accueil dans les centres sociaux sont très sollicités pour effectuer des demandes de dématérialisation de toutes sortes, par exemple : « pouvez-vous faire ma carte zou, remplir ma demande d'avis d'imposition, de titre de séjour, réaliser le paiement de ma facture...? » Il est parfois difficile d'orienter le public vers une assistante sociale ou un autre organisme pour les accompagner à la réalisation de ce type de démarches. De fait, l'agent d'accueil remplit parfois des missions qui dépassent sa feuille de route. Ayant la confiance des habitants, lorsque des difficultés surviennent, comme une coupure d'électricité, des procédures en ligne trop complexes ou des délais d'attente trop longs, c'est l'agent d'accueil qui se retrouve en première ligne, cette personne que l'on connaît, qui sécurise. Au centre social les Pléiades, l'agent d'accueil est également secrétaire et doit jongler en permanence entre ses deux missions qui impliquent une grande organisation et une disponibilité à toute épreuve. C'est aussi ce qui fait la force et la particularité des centres sociaux, cette ambiance chaleureuse et vivante où l'on se sent bien et où l'on aime s'attarder un peu pour boire un café en tricotant des liens.

Ghislaine, chargée d'accueil du centre social des Pléiades

LE CENTRE SOCIAL AU CŒUR DU QUARTIER

Voilà 20 ans que Karine occupe son poste au centre social de Saint-Mens, un acteur de proximité essentiel pour le quartier. Karine en fait l'expérience quotidiennement : les passages sont très nombreux ; la relation de confiance profondément ancrée, notamment grâce à l'ancienneté de Karine qui connaît très bien toutes les familles. Chacun.e sait qu'il pourra trouver dans son bureau aide et réconfort. Car ici, nécessité fait loi : une grande partie du temps d'accueil est consacrée à l'accompagnement social et administratif. Les besoins de la population sont prégnants et les permanences en place – assistante sociale, puéricultrice, conseiller numérique... – très largement insuffisantes pour y répondre. Si la difficulté à « aller vers » est vive, pour des questions de langue, de mobilité mais aussi de familiarité avec les institutions, la dématérialisation des services n'arrange pas les choses. Les besoins d'accompagnement qui en découlent sont colossaux. L'équipe planche sur le nouveau projet social : Karine, Fleur, la directrice, et l'ensemble des intervenants espèrent que la mission d'accueil, dont ils partagent tous la charge, pourra à l'avenir être davantage dirigée vers l'émancipation des habitants et l'accompagnement de leurs projets.

Karine accompagne et soutient les habitants des quartiers de Saint-Mens



AU PAYS DES ÉCRINS, UN CENTRE SOCIAL POUR PLUSIEURS VALLÉES, UN FOCUS SUR LA JEUNESSE

L'accueil principal du centre social du pays des Écrins à l'Argentière a fait des petits ! La construction d'une nouvelle école à Saint-Martin en Queyrières, fut l'occasion de créer, pour une plus grande proximité, une antenne proposant accueil de loisirs, accompagnement scolaire et mise à disposition de salles pour les associations locales. Parallèlement, le centre social s'est doté d'un espace jeunesse, répondant à une volonté politique forte vis-à-vis de cette population. Le bâtiment principal ne pouvant pas accueillir cet espace, le choix est fait de créer un accueil spécifique pour les 11-26 ans. Un avantage certain pour les jeunes qui s'approprient d'autant mieux l'espace qu'il leur est dédié. Régularité des réunions d'équipe et outils informatiques de partage permettent une bonne circulation de l'information. La culture de l'accueil et de la veille sociale est très imprégnée dans l'ensemble de l'équipe, la personne chargée d'accueil dans chacune des antennes est investie de missions d'animation. Une référente accueil gère par exemple des ateliers cuisine dans le cadre d'un projet mené avec France services pour lutter contre l'illettrisme et l'illectronisme. L'action devient ainsi un des vecteurs de l'accueil !

Au centre, la référente accueil du centre social Pays des Écrins.

L'ACCUEIL À LA MESURE D'UN ESPACE DE VIE LOCALE MULTIPLE

Le centre social de Briançon, repris par la communauté de communes début 2023, est géré par une toute nouvelle équipe, au complet depuis peu. En pleine structuration, l'accueil revêt ici une dimension particulière car les lieux hébergent également le cinéma et le conservatoire, ainsi que les activités proposées par une trentaine d'associations ! Une grande mixité de public à renseigner et à orienter donc, mais aussi une importante charge de travail pour Stéphanie et Nathalie qui se partagent la fonction d'accueil, mais aussi la lourde charge de la gestion des locaux, en plus de l'inscription et de la facturation du centre de loisirs. La mission d'accueil du centre social est aussi largement tournée vers un espace à animer. Nathalie s'occupe des expositions ; des temps de rencontre y sont régulièrement organisés, café des habitants ou événements autour de thématiques émergentes de la veille sociale mise en œuvre par l'ensemble de l'équipe et de projets construits avec les habitants et associations.

RESTRUCTURATIONS. L'OCCASION DE RÉINVENTER L'ACCUEIL !

ACCUEIL EN ÉQUIPE ET FUTURS LOCAUX

Des changements importants en 2023 au Centre Social Emile Meurier, avec le transfert du « Pôle Petite enfance » de l'association à la Communauté de Communes Buëch Dévoluy, la mise en place de nouveaux outils de communication, de gestion administrative et financière avec les familles de l'Accueil Collectif de Mineurs (ACM), le renouvellement de l'équipe d'animation et la diversification en qualité des programmes d'activité. Dans ce contexte, l'accueil demeure une affaire d'équipe. La référente accueil et la comptable partagent le même bureau sur des temps distincts et y reçoivent le public sur un temps d'accueil hebdomadaire de 37,5 heures auquel le directeur participe lui aussi très activement. Les activités constituent en outre des portes d'entrée essentielles pour échanger avec les habitants, faire vivre et développer le lien social. Pour l'avenir, l'espace « accueil » de l'association sera repensé dans les futurs locaux du Centre Social. Installés au rez-de-chaussée, ils permettront une accessibilité de tous les publics et intégreront l'espace d'affichage/information qui recense les nombreux événements et dispositifs du territoire.

CHAMPSAUR : PROXIMITÉ ET ACCOMPAGNEMENT DE LA POPULATION

Associatif, le Centre social Planète ChampsaurValgo s'adresse à 11355 habitants répartis sur un vaste territoire. Face à l'éloignement des publics et aux enjeux de mobilité, ce n'est pas un, ni deux mais trois lieux d'accueil qui ont été créés ici : à Saint-Bonnet, Pont-du-Fossé et Saint-Firmin. L'équipe s'applique à y faire tourner tour à tour les événements qui ponctuent la vie du centre - festivités, AG, etc. Des permanences sont proposées dans les trois lieux pour faire face à une fracture numérique assez vive. Les intervenants n'y font pas moins de l'accueil : le Président les considère comme des « animateurs techniques de l'accueil ». Les maîtres-mots du centre sont dynamique d'écoute et esprit d'initiatives. C'est cet élan, partagé par toute l'équipe, qui a permis de révéler le fort besoin de territoire sur les réalités familiales, d'obtenir l'Agrément Collectif Famille (ACF), d'ouvrir des espaces d'accueil parents-enfants et d'envisager de nouveaux projets tournés vers ces enjeux : café des parents, plateforme baby-sitting, lutte contre l'isolement des mamans solo... L'attachement au territoire et à ses acteurs fait naître des initiatives comme le Réseau Planète, encourageant le recours aux circuits courts et à l'achat local. Les animatrices d'accueil, oreilles attentives et chevilles ouvrières de la structure, sont au centre du nouveau Projet Social qui débute en 2024 et se veut à l'écoute des habitants, associations, acteurs... avec l'objectif d'encourager initiatives et lien social.

ACCUEILS DÉCENTRALISÉS, ACCUEILS SPÉCIALISÉS : ÊTRE AU PLUS PRÈS DE LA POPULATION

UNE PERMANENCE DÉDIÉE AUX AÎNÉS DANS LE GUILLESTROIS

Chaque lundi matin, en bordure du marché hebdomadaire de Guillestre, Stéphanie, responsable du secteur aîné de l'ACSSQ, accompagnée de Chantal, bénévole de longue date, accueille les aînés du Guillestrois. Un rendez-vous devenu incontournable pour s'inscrire aux activités, partager un moment de convivialité et échanger les idées pour les prochaines actions du secteur !

Stéphanie, accompagnée d'une habitué, accueille une nouvelle habitante

PAROLES DE PARTENAIRES

Lorsqu'un projet de centre social est proposé à la CCSS 05, une attention particulière est portée à la fonction d'accueil. En effet, le projet social se co-construit avec les membres de l'équipe de cet équipement sur la base du recensement des besoins des habitants. Les attentes des publics reçus sont principalement exprimées auprès des chargés d'accueil. Au même titre que la fonction de Direction, un référentiel des missions du chargé d'accueil a été élaboré en 2016 par la CNAF. Cet outil confirme notamment le rôle majeur des chargés d'accueil dans la construction et la mise en place du projet social. Ce référentiel permet également d'organiser et d'articuler la fonction de chargé d'accueil avec les autres fonctions du reste de l'équipe du centre social.

La CCSS 05 (Caisse Commune de Sécurité sociale des Hautes-Alpes)

LES CENTRES SOCIAUX PRÈS DE CHEZ VOUS

GAPENÇAIS

Centre social municipal de Saint-Mens

Route de St Mens, 05000 Gap
04 92 53 61 77

LUN, MER, JEU, VEN 9h-12h ; 14h-17h30
MAR 14h-17h30

Centre social municipal de Beaufort Centre-Ville

49 Route de Ste Marguerite, 05000 Gap
04 92 53 62 47

cs.beaufort@ville-gap.fr
LUN au VEN 8h30-12h ; 14h-17h30

Site Centre-Ville

Rue Pasteur Prolongée, 05000 Gap
04 92 53 22 77

cs.beaufort@ville-gap.fr
LUN MER JEU 8h30-12h ; 13h30-17h
MAR 9h15-12h ; 13h30-17h
VEN 10h-12h ; 13h30-17h

Centre social municipal des Pléiades

20 avenue de Bure, 05000 Gap
04 92 53 72 22
LUN 14h-17h30
MAR à VEN 8h30-12h ;
14h-17h30

Centre social municipal de Fontfreyne

Rue des Narcisses - 05000 Gap
04 92 51 48 37
LUN, MER, JEU, VEN 9h-12h ;
14h-17h30
MAR 14h-17h30

BRIANÇONNAIS

Centre Social Intercommunal

« le 35 rue Pasteur »

35 rue Pasteur, 05100 Briançon
04 92 21 25 76
LUN au VEN 9h-12h30 ; 13h30-18h

CHAMPSAUR VALGAUDEMAR

Planète Champsaur-Valgo

Saint-Bonnet 1 rue Prémongil
05500 St Bonnet en Champsaur
Téléphone : 04 92 49 98 69

LUN, MAR, MER, VEN 10h-12h30 ; 13h30-17h
JEU 13h30-17h

Pont du Fossé 11 route de Saint-Jean
MAR 10h-12h30 ; 13h30-17h | JEU 14h-17h
VEN : 10h-12h30

Saint-Firmin Place de la Mairie
MAR 10h-12h30 | MER 10h-12h (selon planning)



GUILLESTROIS QUEYRAS

ACSSQ - Centre Social

<https://www.queyras.org/>
04 92 46 82 55
303 route de la Chalp Le Grand Laus
05470 Aiguilles
LUN, MER, JEU, VEN 9h-12h ; 14h-17h
MAR 14h-17h



Permanence aînés

Local de Pic&Colegram
Place du portail, 05600 Guillestre
LUN : 9h30-12h

PAYS DES ÉCRINS

Centre Socioculturel des Écrins

Espace Saint Jean

404 Avenue Charles de Gaulle,
05120 L'Argentière La Bessée
04 92 23 11 09
cscsaintjean@cc-paysdesecrins.com

LUN 14h-17h
MAR 13h30-17h30
JEU 9h-12h ; 13h30-17h30

Espace les prés verts

Les Meyriès
05120 Saint Martin de
Queyrières
04 92 46 56 90 ou 06 76 47 98 28
csclespresverts@cc-paysdesecrins.com
MAR et JEU 14h30 -16h30



VEYNOIS

Centre Social Emile Meurier

Avenue Picasso – Place du Commandant
Antoine Mauduit - 05400 Veynes
04 92 58 16 58
csveynes.secretariat@gmail.com
LUN au VEN 8h30-12h ;
13h30-17h30



Les centres sociaux des Hautes-Alpes sont soutenus par :



OURS : UDCS05, - 303 route de la Chalp – Bât. Le Grand Laus 05470 Aiguilles ; Directrice de la publication : Pascale Tonda ; Responsable de la publication : Union des Centres Sociaux des Hautes-Alpes (UDCS05) ; rédaction : UDCS05 et Axelle Beth ; maquette et illustrations : Axelle Beth et Virginie Grimm. Imprimé à 1480 exemplaires par Le Fourmel, ZA les Sablonnières 05120 L'Argentière la Bessée ; décembre 2023 ; Dépôt légal : juin 2013 ; gratuit ; ISSN 2270-745X.