



## Direction de l'action sociale

### Accompagnement des équipes de Référents de parcours

#### Présentation du projet

## 1. Le projet

<b>Nature du projet</b>	<p>Les pôles « accueil » de la Direction de l' Action Sociale, de l' Accueil et de la Coordination (DASAC) ont été mis en place pour permettre un accueil généraliste et le traitement ponctuel des situations de plus en plus complexes et diversifiées</p> <p>Véritables outils de proximité au sein des MDS, les pôles accueil sont chargés d'accueillir des usagers non connus des services sociaux ou en rupture d'hébergement, de ressources, de contrats d'insertion, ou des usagers en situation de crise.</p> <p>Toutes les MDS n'ont pas structurées leur accueil sur la modèle « pôles d'accueil » mais pour les plus grandes d'entre elles l'apport de ce mode de fonctionnement semble acquis.</p> <p>Les assistants sociaux chargés des permanences en MDS sur la base d'entretien d'accueil avec un usager accueille et procède à une évaluation de la situation pour :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En assurer un premier traitement de manière ponctuelle</li><li>• Identifier un besoin d'une prise en charge plus longue et donc de proposer une orientation validée par l'as de permanence</li></ul>
<b>Origine du projet</b>	<p>Les flux d'usagers, les demandes plus pressantes, la complexité de l'action sociale demande aux assistants sociaux sur les pôles d'accueil d'améliorer leur approche des usagers et leur capacité de réponse.</p> <p>Il s'agit de pour les A.S. de pouvoir proposer, dans un temps restreint, à chaque usager du service social, quelque soit son besoin (intervention ponctuelle ou accompagnement social) un accueil et un traitement de la situation qui corresponde à sa demande.</p> <p>En effet, sur un entretien de premier accueil, l'AS doit pouvoir réussir à :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• diagnostiquer la situation sociale,</li><li>• identifier le besoin d'un appui ponctuel et/ou d'un accompagnement, la nature de cette prestation,</li><li>• identifier l'interlocuteur le mieux placé pour répondre à la demande</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• transmettre une information claire aux acteurs chargés de l'accompagnement.</li></ul> <p>Cet exercice à la fois technique et complexe nécessite de maîtriser les techniques de l'entretien de face à face, l'utilisation des outils du processus d'évaluation, ainsi que les méthodes et les informations relatives au travail en réseau.</p>
<b>Objectifs du projet</b>	Proposer une formation action qui permette aux AS de s'améliorer sur les techniques et les méthodes de diagnostic, d'évaluation, de travail en réseau et de leur permettre d'optimiser l'utilisation des outils élaborés dans le cadre de la démarche certification de l'accueil engagée par la collectivité.
<b>Méthode de travail</b>	Spécialisé dans l'approche participative et coopérative, ainsi que sur les différents champs de l'intervention sociale, Sud Accompagnement propose d'articuler la formation action autour de 2 outils parfaitement maîtrisés par le groupement : <ul style="list-style-type: none"><li>• Des apports méthodologiques et techniques par des formateurs de l'intervention sociale, spécialistes dans leur domaine d'intervention respectif.</li><li>• Une Co élaboration d'outils et une structuration du travail par un formateur-accompagnateur spécialisé dans la formation action et la démarche participative qui aidera à la construction du cadre de référence commun en 2 temps :<ul style="list-style-type: none"><li>○ 1<sup>er</sup> temps : Construction d'outils et de cadre de travail « à priori » sous forme d'hypothèses.</li><li>○ 2<sup>ème</sup> temps : Expérimentations en situation professionnelles permettant le réajustement des outils construits en fonction de la réalité terrain.</li></ul></li></ul>

## 2. Enjeux du projet

Inclure ce travail dans une démarche d'amélioration continue du service fournit aux usagers en proposant de rapprocher organisation du travail et méthodologie de l'action sociale.

Donner du sens et de la pertinence à la phase d'accueil pour apporter plus de confort de travail aux praticiens.



### 3. Les Thèmes Proposés

*Thème de la 1ère journée : le diagnostic dans le cadre de l'intervention sociale*

Cette journée doit répondre aux questions problèmes suivantes :

- Comment poser un diagnostic pertinent en situation d'information limitée ?
- Comment poser les bases d'un plan d'action accepté par l'utilisateur ?

Déroulement de la journée :

Matin :

- Méthodologie de l'intervention sociale
- Le diagnostic social
- Du diagnostic au plan d'action

Après midi :

- Construction du cadre d'intervention
- Elaboration d'outils de diagnostic et de restitution

*Thème de la 2ème journée : l'entretien de découverte et la gestion des conflits*

Cette journée doit répondre aux questions problèmes suivantes :

- Comment aborder un entretien de découverte ?
- Comment ne pas répondre à la demande immédiate ?

Déroulement de la journée :

Matin :

- Techniques d'entretien spécialisé en domaine social
- Réponse à la demande immédiate et gestion de conflit
- Désamorcer une situation difficile

Après midi :

- Structurer l'entretien d'accueil
- Grille de gestion des conflits à l'accueil

*Thème de la 3ème journée : Travail en réseau et circulation de l'information en travail social*

Cette journée doit répondre aux questions problèmes suivantes :

- Quelles informations puis-je donner et comment ?
- Comment travailler dans une organisation en réseau ?

Déroulement de la journée :

Matin :

- Théorie des réseaux
- Déontologie et circulation de l'information



- Les différents acteurs de l’insertion sociale et professionnelle

Après midi :

- Outil de circulation de l’information
- Grille d’identification du réseau

## 4. Livrable

### ➤ *Le référentiel Accueil en Pôle Accueil*

#### Table des matières

1	<u>LES ÉLÉMENTS D’ORGANISATION</u> .....	Erreur ! Signet non défini.
1.1	Le Cadre de la Phase d’accueil .....	Erreur ! Signet non défini.
1.2	Le public du Pôle Accueil .....	Erreur ! Signet non défini.
1.3	Le Schéma de la phase d’accueil.....	Erreur ! Signet non défini.
1.4	Les Principes de base de l’Accueil.....	Erreur ! Signet non défini.
1.5	Le Déroulé de la phase d’accueil des publics.....	Erreur ! Signet non défini.
1.6	La Structuration de l’entretien de 1er Accueil.....	Erreur ! Signet non défini.
2	<u>LES OUTILS DE L’ACCUEIL</u> .....	Erreur ! Signet non défini.
2.1	Le Contenu et articulation du « livret de l’accueil » .....	Erreur ! Signet non défini.
2.2	Volet 1 : Fiche Accueil Rédacteur .....	Erreur ! Signet non défini.
2.3	Volet 2 : Fiche de Co élaboration du Plan d’Action .....	Erreur ! Signet non défini.
2.4	Volet 3 : Commission de régulation.....	Erreur ! Signet non défini.
2.5	La Base Partenaires.....	Erreur ! Signet non défini.



## Schéma général de l'intervention :



