

Document de référence

Premier accueil social inconditionnel de proximité

Janvier 2019

Introduction

Le premier accueil social inconditionnel garantit que toute personne rencontrant des difficultés ou souhaitant exprimer une demande d'ordre social bénéficie d'une écoute attentionnée de la globalité de ses besoins et préoccupations afin de lui proposer le plus tôt possible des conseils et une orientation adaptée, dans le respect du principe de participation des personnes aux décisions qui les concernent¹.

La généralisation du premier accueil social inconditionnel répond à une volonté d'améliorer l'accès aux droits, de lutter contre le non-recours et de répondre aux difficultés de coordination des intervenants sociaux. Au sein du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services aux publics, le département, chef de file en matière d'action sociale et de développement social local, structure un réseau de premiers accueils sociaux inconditionnels de proximité et constitue un maillage répondant aux besoins sociaux du territoire. Le département assure par ailleurs lui-même un premier accueil social, en coordination avec les ressources du territoire. Dans le cadre de la contractualisation entre l'Etat et le département pour la lutte contre la pauvreté et l'accès à l'emploi, l'Etat apporte un soutien financier à cette démarche.

¹ Définition issue du *Guide de structuration du premier accueil social inconditionnel de proximité*. Ledit guide constitue la source de ce document. Il développe à l'appui d'exemples de terrain la mise en œuvre du premier accueil. Il figure en annexe du présent référentiel.

Modalités de déploiement sur le territoire

Appui sur un réseau d'acteurs ressources

Le Conseil départemental identifie sur son territoire les structures qui assurent un premier accueil social et s'assure de la couverture par des structures de premier accueil de l'ensemble de la population de son territoire. Cette couverture s'entend de la possibilité pour toute personne d'accéder en moins de 30 minutes à ce premier accueil social. Les services sociaux polyvalents du département ainsi que les centres communaux et intercommunaux d'action sociale constituent des acteurs historiquement engagés dans l'accueil généraliste des publics. Peuvent également assurer ce premier accueil les Maisons de services au public (MSAP), les points d'information médiation multi-service (PIMMS) ou toute association qui s'inscrit dans le cadre du premier accueil social inconditionnel de proximité.

Le Conseil départemental organise le premier accueil social en étroite collaboration avec ses partenaires du secteur social, et notamment : la Caisse d'allocations familiales (Caf), les organismes de protection sociale, Pôle emploi, les Missions locales, la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH), les Points conseils budgets. Ces structures réalisent elles-mêmes un accueil du public qui relève de leurs compétences et peuvent assurer un accompagnement spécialisé.

Un second cercle de partenaires pourra être mobilisé. Cela concerne, entre autres, les associations de quartier, les centres sociaux, les structures d'hébergement, les structures d'insertion, et toutes les associations à caractère social ou caritatif présentes sur le territoire, au regard de l'action de proximité qu'ils mènent et de leur capacité à établir un premier contact avec les personnes et à les accompagner dans leur environnement.

Une structuration dans le cadre des SDAASaP

L'inscription du premier accueil social inconditionnel de proximité dans les schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASaP) doit permettre d'organiser et de coordonner les différents points de premier accueil entre eux et en lien avec l'ensemble des acteurs de la sphère sociale. Ils permettent de s'assurer de la couverture et du maillage du territoire. En cela, ils ont vocation à constituer un schéma d'organisation de la réponse sociale sur le territoire.

La formalisation de l'engagement des acteurs au service du développement social local

L'engagement institutionnel et politique des acteurs du territoire à mettre en place un accueil social de qualité et coordonné est formalisé dans une charte de l'accueil ou tout autre document répondant à cet objectif. Ce document constitue également un outil permettant de poser les bases d'une volonté et d'une culture communes et de le construire en associant les personnes concernées dans le cadre d'une démarche participative. C'est en cela que le premier accueil social s'inscrit pleinement dans les logiques de développement social local.

Engagement des structures pour un accueil de qualité

Le premier accueil social inconditionnel de proximité doit apporter des réponses adaptées aux demandes des personnes concernées qu'il s'agisse de la délivrance d'une information immédiate, de l'ouverture de droits et/ou d'une orientation adaptée et/ou d'un accompagnement social ou professionnel le cas échéant. Une attention particulière sera portée sur l'accompagnement des personnes dans leur démarche auprès des structures partenaires.

Un accueil accessible et répondant aux besoins de tous les publics

Le premier accueil social constitue la porte d'entrée de l'institution. L'accessibilité et la neutralité des lieux ainsi que leur visibilité sont constitutifs d'un accueil de qualité. Ouvert à tous, le premier accueil propose des temps de réception sans rendez-vous et des temps sur rendez-vous pour s'adapter au mieux aux besoins des personnes et à l'urgence que requièrent certaines situations. Les conditions d'accueil doivent permettre un premier contact de qualité, confidentiel et non stigmatisant. Les horaires d'ouverture doivent être compatibles avec une activité professionnelle.

Si l'accueil physique demeure primordial, le premier accueil social s'articule autour de différents canaux de communication (physique, téléphonique et numérique) afin de répondre aux besoins des personnes. Une présence « hors les murs » contribue à garantir l'accessibilité de cet accueil : elle peut se traduire par l'organisation d'accueils itinérants, de points d'accueil mobiles et/ou de permanences organisées en dehors des institutions, de visites à domicile etc.

Des professionnels formés aux interventions coordonnées

Le premier accueil social inconditionnel de proximité repose sur la complémentarité, au sein de chaque structure, des compétences des intervenants sociaux et administratifs.

Nombre d'institutions ont organisé leur accueil en deux temps, autour d'abord d'un agent administratif ou secrétaire médico-social qui assure un primo-accueil, puis d'un travailleur social qui assure l'évaluation de la situation de la personne et l'oriente le cas échéant. Si les modalités d'organisation de ce binôme peuvent être propres à chaque institution, la complémentarité des interventions est essentielle.

Afin d'atteindre l'objectif d'un accueil social de qualité, les personnels en charge de l'accueil doivent être formés à l'accueil, aux droits sociaux ainsi qu'à de nouveaux domaines comme le numérique. En sus des formations proposées par les organismes de formation, d'autres types de formation, plus innovantes, peuvent être proposées :

- Les co-formations entre professionnels et personnes accompagnées, ou croisement des savoirs ;
- L'organisation de modules de formations transversaux et interinstitutionnels ;
- Des périodes d'immersion chez les partenaires.

Afin de remplir leur objectif d'information/orientation, chaque structure doit construire son réseau d'acteurs sur le territoire.

La coordination des acteurs et partenaires du premier accueil social inconditionnel est primordiale. Elle permet aux personnes concernées d'être mieux orientées dans leurs demandes et de bénéficier du suivi adéquat. La construction d'un réseau et la mise à disposition d'outils partagés favorisent la connaissance mutuelle des acteurs sociaux

Il s'agit de :

- Favoriser le déploiement d'outils d'interconnaissance (guides des solidarités, annuaires de professionnels) et l'échange d'informations entre les acteurs d'un territoire ;
- Favoriser le déploiement d'outils favorisant le travail en réseau (identifier des interlocuteurs privilégiés au sein des structures susceptibles d'être contactés directement, développer des rencontres métiers ou des immersions) ;
- Organiser l'échange de données entre les institutions (notamment pour s'assurer de l'ouverture des droits à travers l'accès aux sites partenaires).

Engagements réciproques de l'Etat et des départements

Dans le cadre de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, la contractualisation entre les conseils départementaux et l'Etat doit permettre de conduire des actions visant à améliorer la qualité du premier accueil social de proximité et correspondant aux critères énoncés ci-dessus. Ces actions tendront à la production d'outils opérationnels au service du premier accueil. Il pourra s'agir d'actions d'accompagnement ou de formation / formation action, en fonction des besoins des territoires, de l'existant et des objectifs recherchés.

Engagements de l'Etat

L'Etat mobilisera un financement dédié pendant la durée de la convention, sous réserve de l'inscription des crédits en loi de finances.

Ces crédits seront versés dans le cadre des conventions de lutte contre la pauvreté et d'accès à l'emploi signées avec les départements.

Engagements des conseils départementaux

Pour assurer le maillage et la mise en réseau

Le Conseil départemental s'engage à :

- identifier les structures de premier accueil social, leur type, leur localisation et formaliser, avec ces structures, leur engagement dans la démarche
- mettre à disposition des outils favorisant le travail en réseau et le partage des pratiques professionnelles entre les différents acteurs du premier accueil social
- mettre en place des formations-actions.

Dans les structures où il organise lui-même le premier accueil

Le Conseil départemental s'engage à adopter la démarche de premier accueil social :

- en assurant les conditions d'accueil décrites ci-dessus
- en nouant les partenariats nécessaires.

Indicateurs de suivi de la mise en œuvre du premier accueil

La réalisation de l'action sera conditionnée au suivi des indicateurs suivants, avec des objectifs à adapter aux réalités départementales.

MAILLAGE ET RESEAU D'ACTEURS

- Niveau de réalisation du SDAASaP
- Taux de couverture de premier accueil social inconditionnel par département accessible à moins de 30 minutes en transport
Cible : progression à personnaliser par département pour atteindre 100% au plus tard en 3 ans
- Mise en place d'outils favorisant le travail en réseau et le partage des pratiques professionnelles entre les différents acteurs du premier accueil social inconditionnel

SUIVI DES STRUCTURES

- Nombre et nature des structures qui se sont engagées dans la démarche du premier accueil
 - o Dont nombre de services polyvalents du conseil départemental engagés dans la démarche
- Nombre de structures ayant mis en place une mesure de la satisfaction des personnes accueillies
- Nombre d'audits de structures de premier accueil réalisés (sous réserve de conventionnement entre le conseil départemental et lesdites structures)¹