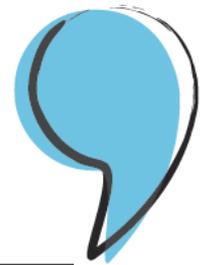


Fiche d'identité

RESEAU ACCUEIL



*Le Réseau Accueil est porté par la Ville de Cavailon
par l'intermédiaire du
Centre Social Municipal « La Passerelle »*



Table des matières



- ❑ Historique du Réseau Accueil
- ❑ Valeurs, missions et objectifs communs
- ❑ La gouvernance
- ❑ Les caractéristiques du Réseau Accueil
- ❑ Les acteurs du Réseau
- ❑ Les grands temps du Réseau
- ❑ Les résultats
- ❑ Les indicateurs de suivi et de performance

Historique



Naissance du Réseau
Accueil
2013 et 2014

• Phase de diagnostic en 2013/2014 dans le cadre du Projet Social de Territoire :

- 10/10/13 - **Réunion des acteurs** « accueil et orientation des publics au sein des structures et permanences locales »
- 08/09/14 - **Groupe de Travail** « la fonction accueil »
- 16/10/14 - **Réunion d'information thématique** « CPAM »

• Groupes de travail en 2015 :

- 20/05/15 – **Définition d'un cadre d'intervention** (Réunion en plénière : *agents d'accueil et encadrants*)
- 29/06/15 – **Réflexion autour des outils communs à mettre en place** (*encadrants*)
- 03/07/15 – **Réflexion autour des outils à mettre en place** (*agents d'accueil*)
- 09/09/15 – **Approche spécifique concernant le soutien administratif** (*encadrants*)
- 17/09/15 – **Identification des besoins en lien avec l'accueil des publics** (informations thématiques) (*encadrants*)

• Rencontre thématique :

- 11/09/15 – **Point d'Accès aux Droits et à l'égalité (PADE)**

Les fondations du
réseau accueil en
2015

Année 2016, plan
d'actions autour des
rencontres thématiques
et la mise en place
d'outils communs

• Rencontres thématiques :

- 19/01/16 - **Accès aux droits et numérique (en lien avec la CAF)**
- 26/02/16 – **Emploi (Pôle Emploi)**
- 20/05/16 – **Retraite (CARSAT)**

• Mise en place d'outils :

- **Annuaire des permanences administratives**, mis à jour régulièrement
- **Fiche navette** (orientation)
- **Expériences de mobilité** des agents d'accueil inter-structures
- **Expérimentation de permanences administratives** proposées par le CIDFF
- **Partage d'outils** (grilles de fréquentation, livrets d'accueil)
- **Mobilisation du réseau local** (élargissement du groupe de travail)

• Ateliers d'échanges de pratiques : Diagnostic du réseau par N. TABI :

Janv./fév. 2017 : N. TABI et JL. BERKO (CNFPT)
02/03/17 – Atelier Groupe 1
10/03/17 – Atelier Groupe 2

• **Réunion de restitution** par N. TABI :

31/03/17 – Restitution des deux ½ journées de formation-action

• **Ateliers de l'équipe opérationnelle** (J. ARMIEUX):

17/10/17 – Travail préparatoire
06/11/17 – Les fondations du réseau
26/01/18 – Fiche d'identité du réseau
27/02/18 – Finalisation de la fiche d'identité et définition d'un plan d'actions 2018/2019

• **Atelier d'échanges de pratiques** (C. NEDELEC):
23/11/18, 8/01/19 et 01/03/2019

• Rencontres thématiques

- 11 et 12/09/17 - **Laïcité Valeurs de la République** (DDCS-CGET)
- 17 et 18/01/18 - **L'accueil des primo-arrivants** (*Camp des Milles*)
- 15/05/18 – **Les violences conjugales** (CIDFF/EDeS)
- 29/03/19 : **Les prestations sociales et familiales** (CAF)
- 23/09/19 : les moyens de prévention et de lutte contre les punaises de lit (Ville de Cavaillon – Entomologiste)
- 16/12/19 : **les nouvelles modalités d'ouverture de droit et d'indemnisation à l'assurance chômage** (Pôle Emploi)

Structuration et
renforcement du
réseau en 2017
jusqu'à aujourd'hui

Valeurs missions et objectifs communs



- ***L'optimisation de la réponse auprès des usagers***
- ***Partager des valeurs et des objectifs communs***

Le Réseau « Accueil » pose ses fondations dès 2013 à partir d'un diagnostic qui met en évidence les besoins des usagers et la complexité à laquelle sont confrontés les bénéficiaires et les agents en charge de l'accueil.

Le Réseau offre la possibilité à l'agent d'accueil de devenir, acteur de sa mission afin de répondre efficacement à l'utilisateur. Cette démarche vise à améliorer en continu nos pratiques professionnelles pour répondre au mieux aux bénéficiaires, donner du sens à notre travail, donner du sens au service public. Elle veille à proposer des outils pratiques et simples, à maintenir un regard critique et une bonne prise de distance afin de préserver une capacité d'ouverture.

Nos valeurs :

- Une qualité de l'accueil, de l'information et de l'orientation du public
- Une écoute bienveillante et une meilleure efficacité des réponses
- La solidarité et l'entraide entre les membres du Réseau Accueil

La gouvernance



Le pilotage par l'intermédiaire de l'équipe opérationnelle

- ❑ **L'élue référente du réseau** : l'Adjointe au Maire en charge des Affaires Sociales et Solidarité et Vice-Présidente du CCAS
- ❑ **Le pilote du projet** : la responsable du CS municipal « La Passerelle »
- ❑ **Les membres de l'équipe opérationnelle** :
La responsable du CS La Passerelle, la responsable du service accueil de la Ville, la responsable du service Redynamisation Urbaine, l'adjointe de direction du CCAS

Un comité technique

- ❑ Les directions respectives Ville et CCAS
- ❑ Les membres de l'équipe opérationnelle
- ❑ Les encadrants et/ou responsables de structures du Réseau : EDeS, ANPEP, Les Restos du Cœur.

Composition du Comité Technique



<p>➤ La gouvernance du réseau :</p> <p><u>Représentés par leur Direction respective :</u></p>	<p>Gérard DAUDET, <i>Maire de Cavaillon - Président de l'Agglomération Luberon Monts de Vaucluse - Président du CCAS</i></p> <p>Elisabeth AMOROS, <i>Adjointe au Maire de Cavaillon en charge des Affaires Sociales et de la Solidarité</i></p> <p>Frédéric MAUREL, <i>DGS Ville</i> Nelly MERCIER, <i>Directrice CCAS</i></p>
<p>➤ Responsable TIMS Cavaillon Conseil Départemental 84 / EDeS</p>	<p>Pascale SERRE</p>
<p>➤ La référente des Restos du Cœur</p>	<p>Cathy SOLERE</p>
<p>➤ Directeur ANPEP</p>	<p>Samir DJEBALI</p>
<p>➤ Équipe Opérationnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable Service Redynamisation Urbaine ▪ Responsable Secrétariat Général / Accueil Ville de Cavaillon ▪ Adjointe de Direction CCAS ▪ Responsable CS La Passerelle 	<p>Caroline BERTRAND</p> <p>Lydia MONTAGNER</p> <p>Sylvie MAUREL</p> <p>Carole LHOTELLIER</p>

Les missions du Comité Technique

- Se prononcer sur les plans d'actions (en fonction des besoins exprimés par les participants) et les orientations à venir
- Prendre acte des outils créés (fiche d'identité/ grille de satisfaction / fiche de liaison...) et des services proposés
- Etablir la charte de fonctionnement du réseau sur la base d'une proposition de l'Equipe Opérationnelle
- Echanger sur les évolutions annuelles des statistiques d'accueil de chaque structure et des bilans qualitatifs
- Travailler sur la communication
- Fixer les temps de rencontre du Comité Technique.

Les caractéristiques du Réseau ACCUEIL



Le réseau s'appuie sur :

- Des acteurs individuels et collectifs
- Des actions collectives pour mutualiser des connaissances
- Du partage et de la capitalisation de pratiques en vue de professionnaliser les personnes accueillant du public

Les acteurs du Réseau



Gouvernance

Gérard DAUDET, le Maire, Président de la CA.LMV et Président du CCAS

Elisabeth AMOROS, 1^{ère} Adjointe au Maire et Vice-Présidente du CCAS

Assistés par leur direction respective

Equipe opérationnelle

La Ville de Cavillon :

- Centre Social Municipal La Passerelle
- Service Accueil
- Service Redynamisation Urbaine

Le CCAS

Les financeurs

- Ville de Cavillon
- Appel à projets : CD 84
- CAF et MSA par l'intermédiaire du Centre Social La Passerelle

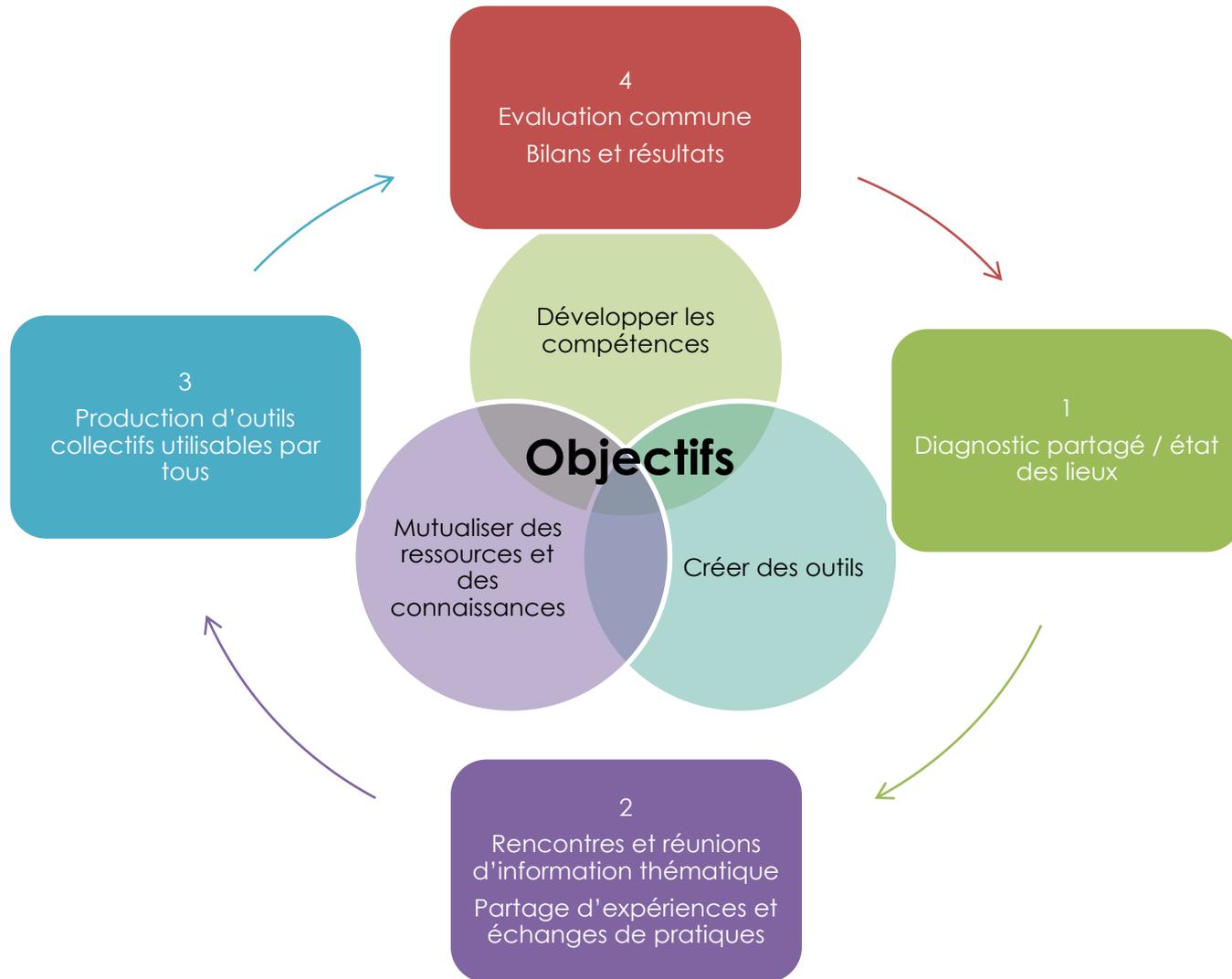
Les participants au Réseau Accueil

Ville de Cavillon (CS La Passerelle, service Accueil, service Redynamisation Urbaine, PIJ, Hygiène et Sécurité), CCAS, EDeS, Restos du Cœur, Entraide Protestante, ADOMA (CADA et Résidence Sociale), CAF, CA.LMV, Pôle Emploi, PASS CHI Cavillon Lauris, Mission Locale Luberon, Centre Social La Bastide, ANPEP, M2E, Le Village, Saint Vincent de Paul, Secours Catholique, Mistral Habitat, Grand Delta Habitat, Secours Populaire, Ville de Gordes, Ville de Cheval-Blanc.

Intervenants Rencontres thématiques

- CPAM (16.10.2014)
- ANPEP (11.09.2015)
- CAF (19.01.2016)
- Pôle Emploi (26.02.2016 et 16.12.2019)
- CARSAT (20.05.2016)
- DDCS (11 et 12.09.2017)
- Fondation du Camp des Milles (17 et 18.01.2018)
- CIDFF / EDeS (15.05.2018)
- Entomologiste / Ville et CCAS (23.09.2019)
- CAF (29.03.2019)
- Des interventions pour structurer le réseau (menées en 2017/2018/2019)

Les grands temps du réseau



Les résultats



- **Au niveau des services**
 - Meilleure image du service public
 - Moins de sollicitations inappropriées
 - Mobilisation et implication des personnels accrues

- **Au niveau des agents d'accueil**
 - Professionnalisation des agents
 - Plus de motivation au travail
 - Humanisation de la relation avec les publics

- **Au niveau des bénéficiaires**
 - Gain de temps
 - Orientation optimisée
 - Moins d'agressivité

Les outils d'animation du Réseau

- Le référentiel Accueil
- Annuaire des permanences d'accès aux droits
- La mobilité inter-structures
- La fiche-navette (ou fiche de liaison)
- Les ateliers d'échanges de pratiques
- Rencontres thématiques
- L'évaluation des actions