

RESEAU ACCUEIL DE LA VILLE DE CAVAILLON

CHARTRE DE PARTENARIAT

CONTACTS : Centre Social « La Passerelle »

318, avenue de la Libération – 84 300 Cavaillon

Tél. 04 90 04 51 60 – Courriel : lapasserelle@ville-cavaillon.fr

Adresse postale : Mairie de Cavaillon - Centre Social La Passerelle

Place Joseph Guis – BP 80037 – 84301 Cavaillon Cedex

Préambule

Le Réseau Accueil est né d'une volonté collective partagée au moment de l'écriture du premier Projet Social de Territoire porté par le Centre Social Municipal La Passerelle.

En effet, les différentes étapes de diagnostic, menées depuis 2015, ont mis en évidence la complexité grandissante du parcours de l'usager dans ses démarches administratives. Ces mêmes difficultés sont également ressenties par les professionnels du secteur de l'accueil.

Cet état des lieux a conduit la commune à engager une réflexion construite sur la base d'un Réseau dédié : le Réseau Accueil.

Il est proposé aux membres du Réseau la présente charte de fonctionnement déclinée dans les articles ci-après.

Article 1 – Objet

Le Réseau Accueil a pour objet d'harmoniser et de professionnaliser l'accueil des usagers fréquentant des services et associations publics à vocation sociale du territoire de Cavaillon.

Il est au service des bénévoles, des professionnels, dans le champ de la médiation administrative et de l'accueil en général. Il doit être un outil de coopération et de mutualisation des moyens du réseau des partenaires.

Article 2 – Valeurs et objectifs

Les valeurs communes du Réseau :

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

Sur la base de ces valeurs communes, le Réseau Accueil poursuit les objectifs suivants :

- Constituer une force collective et un maillage entre les différents acteurs
- Améliorer l'orientation administrative des usagers
- Organiser la communication et faciliter la diffusion des informations des structures parties prenantes du Réseau Accueil
- Contribuer à la professionnalisation des bénévoles et des personnels remplissant une fonction d'accueil
- Créer des outils communs utilisables collectivement
- Proposer des temps d'information et d'échanges de pratiques

Article 3 – Public du Réseau

Le Réseau s'adresse aux professionnels et bénévoles issus des structures proposant un accueil ouvert à tout public dont notamment des associations, des structures relevant, ou non, de l'action sociale, des collectivités locales, des institutions.

Article 4 - Modalités d'engagement - désengagement

Engagement dans le Réseau

- La structure souhaitant intégrer le Réseau sera destinataire de la fiche d'identité et de la charte de partenariat.

- A sa demande, elle peut devenir membre officiel du Réseau, elle adhère à la présente charte et s'engage à respecter ses dispositions.
- Le membre peut proposer des candidatures de nouvelles structures pouvant intégrer le Réseau.

Désengagement du réseau

En cas de souhait de ne plus participer au Réseau Accueil, le membre devra informer la Ville de manière formelle, par courriel ou courrier, adressé au référent du Réseau.

Article 5- Droits et devoirs des membres

Les droits

- Bénéficier de temps d'information collectifs et d'échanges de pratiques organisés par la Ville de Cavillon.
- Proposer des thématiques destinées à la mise en place des informations collectives
- Utiliser les outils créés dans le cadre du Réseau et les alimenter
- Apporter de nouvelles idées et de nouveaux outils au bénéfice du Réseau.

Les devoirs

- Participer aux évaluations proposées dans le cadre du Réseau notamment répondre aux questionnaires de satisfaction et d'évaluation,
- Fournir au Réseau les éléments nécessaires à l'élaboration des bilans éventuels (grilles de fréquentations, tableau de bord...),
- Respecter une discrétion et une confidentialité adaptées aux échanges menés dans le cadre du réseau.

Article 6 – Partenariat

Typologies de partenariat :

1. Partenaire financeur :

La Ville s'engage à participer financièrement au fonctionnement du Réseau et à être représentée lors des instances de gouvernance.

La CAF et la MSA participent financièrement au travers du centre social « La Passerelle ».

NB : Si d'autres partenaires interviennent au financement du Réseau, ils seront associés aux instances de gouvernance.

2. Partenaire signataire et membre du Réseau :

Il s'engage à :

- Désigner un référent,
- Apporter au Réseau toutes les informations et productions qui lui sont propres et qu'il estime favorables dans la réalisation des objectifs détaillés au sein de l'article 2,
- Relayer et diffuser l'information auprès de son propre réseau professionnel,
- S'inscrire et être présent (ou représenté) aux réunions du Réseau.

3. Partenaire actif

Il s'engage dans toutes les missions du partenaire signataire citées ci-dessus et de manière complémentaire :

- Est membre du Comité Technique,

- Contribue à l'alimentation et à l'élaboration des outils communs,
- Est force de propositions collectives, tant dans les outils que dans les instances de gouvernance.

Article 7 – Gouvernance

Le Réseau Accueil s'organise sur la base d'une gouvernance détaillée ci-dessous :

1. Niveau stratégique :

- Gérard DAUDET, Maire de Cavaillon, Président de l'Agglomération Luberon Monts de Vaucluse, Président du CCAS
- Elisabeth AMOROS, Adjointe au Maire de Cavaillon en charge des Affaires Sociales et Solidarité, Vice-Présidente du CCAS.

Représentés par leur direction respective :

- La Direction Générale des Services de la Ville de Cavaillon et la Direction du CCAS

2. Niveau opérationnel :

▪ L'équipe opérationnelle :

- La responsable du centre social La Passerelle, **référente du Réseau Accueil**,
- La responsable du service Accueil de la Ville,
- La responsable du service Redynamisation Urbaine,
- L'adjointe de direction du CCAS.

▪ Un comité technique

- Les membres de l'équipe opérationnelle,
- Les encadrants et responsables de structures du Réseau, partenaire actif.

Fait à

Le

Nom du partenaire signataire :

Représenté par :

Fonction :

- Partenaire signataire membre du réseau
- Partenaire actif

Signature

Faire précéder la mention « lu et approuvé »

Lettre d'engagement du membre du Réseau Accueil

Je soussigné(e), *Prénom Nom*, représentant du partenaire signataire *Nom*, désigne comme référent privilégié l'interlocuteur suivant :

Nom / Prénom :

Fonction :

Coordonnées téléphoniques :

Courriel :

Cette annexe est susceptible d'être complétée en cas de nécessité de désigner un(e) nouveau (nouvelle) référent(e).

Fait à

Le

Signature