FCSB
Fédération
Centres Sociaux &
Socioculturels de
Bretagne



Accueillir au centre social,

bien plus qu'une porte d'entrée

avec la participation active des Centres Sociaux et Socioculturels finistériens de la Fédération des Centres Sociaux et Socioculturels de Bretagne et le soutien de la CAF du Finistère

ALLOCATIONS FAMILIALES
Caf
du Finistère

remerciements

Françoise, Laëtitia, Marie-Pierre, Théo, Thibault, Sylviane, Sylvie, Violette et Virginie du Centre social l'Agora de Guilers.
Anne-Brigitte, Claire, Christine, Cyril, Françoise, Karine, Ludovic, Mélanie et Steven du Centre social L'Astérie de Plougastel-Daoulas.
Armelle et Sylvie de la MPT d'Ergué Armel.
Jos, Pascale, Sophie et Tugdual de la Maison Solidaire de Kermarron de Douarnenez
Annie, Flora, Honorine, Marie-Anne, Mélanie, Patrick, Sabrina, Tina, Vanessa, Véronique et Zoé du Centre social Carré d'As de Morlaix
Adeline, Catherine, Iris, Lisa, Marie Claude et Jacques de Ti an Oll - Centre social de Plourin-lès-Morlaix
Martine du Centre social Ti Lanvennec de Locmaria Plouzané
Bernadette, Denise, Dominique et Josée du Centre socioculturel intercommunal de Lesneven
Emmanuelle de l'Espace de Vie Sociale Projet Echanges et Développement de Plougasnou
Annie, Agnès, François, Hoelenn, Marion, Pascale, Philippe et Tiphaine de l'ULAMIR de la Presqu'île de Crozon
Anne, Caroline, Christelle, Corine, Denise, Marie Annie, Nicolas et Virginie du Centre social Chemins de Faire de Rosporden
Jacky, Séverine et Sylvie de la MPT - Centre social de Landerneau
Christelle, Elisabeth et Olivia du Centre socioculturel La Balise de Concarneau
Anita de l'ULAMIR Aulne de Châteauneuf-du-Faou
Bénédicte et Régine de l'ULAMIR CPIE Pays de Morlaix Trégor
Nicolas, Pierre et Thomas du Centre social La Courte Echelle de Plouzané
Anne-Véronique, Julie et Sébastien du Centre social SIVOM du Pays Glazik
Salim du Centre social Les Abeilles de Quimper
Marie et Olivier du Centre social Jean Jacolot du Relecq-Kerhuon
Antonio, Caroll, Sophie et Véronique du Centre social Les Amarres de Brest
Arnaud, Cédric et Marie-Hélène du Centre socioculturel de Bellevue de Brest
Stéphane et Clémentine du Centre social La Clef de Pen ar Créac'h de Brest
Goann du Centre social Polysonnance de Châteaulin
Lucia du Centre social Couleur Quartier de Kérourien de Brest
Armand, Camille, Emmanuelle, Emilie, Florence, Françoise, Gwennaëlle, Jean, Jacques, Maëlys, Margot, Martine, Muriel, Pascale, Serge, Ronan, Suzanne et Yoann de la Fédération des Centres Sociaux et Socioculturels de Bretagne

photo de couverture

Rendez-vous à l'accueil du Centre Social et Culturel des Amarres à Brest, avec plusieurs ambiances et espaces possibles suivant les besoins : cosy dans les canapés, discussion autour d'un café au zinc ou assis aux tables, lire son journal ou consulter ses mails à l'espace numérique...

édito

L'accueil dans nos structures, c'est le premier geste, la première parole, le premier regard. C'est souvent là que naît la relation entre un habitant et le centre social. Ce moment fondateur ne peut être pris à la légère : il engage la confiance, le lien, le projet. Le centre social se doit d'être au rendez-vous, pleinement, sincèrement. Car c'est là que débute chaque histoire, chaque parcours, chaque engagement.

La fonction accueil n'est pas une mission parmi d'autres. Elle est au cœur du sens donné à notre action. La lettre circulaire de la cnaf de 2012 sur l'animation de la vie sociale le rappelle clairement : sur les sept missions qui fondent les centres sociaux, l'accueil des habitants, des familles et des partenaires en est une à part entière. Elle est à la fois **une porte d'entrée, un espace d'écoute et un point d'ancrage pour les valeurs de dignité, de solidarité, de démocratie et de laïcité que nous défendons.**

L'accueil, basé sur une écoute attentive, s'étend à la capacité à proposer une offre globale d'information et d'orientation, surtout il doit être organisé de manière à recueillir les besoins des habitants et leurs idées de projets collectifs.

Lettre Circulaire de la CNAF de 2012
Les 7 missions des centres sociaux

Dans ce livret, nous avons choisi de mettre en lumière cette fonction essentielle à travers **une démarche d'évaluation collective** menée au sein du réseau des centres sociaux du Finistère (FCSB). Près de 110 personnes de 24 centres sociaux et espaces de vie sociale ont participé à ce travail : administrateurs bénévoles, directions, responsables d'accueil, animateurs de la vie sociale. Ensemble, nous avons pris le temps **d'interroger nos pratiques, de nous demander comment décrire cette fonction stratégique, quelle place elle occupe dans les projets sociaux**. Nous avons défini ce que signifie accueillir de manière inconditionnelle et comment cette fonction est partagée dans les équipes de bénévoles et salariés. Nous avons partagé les outils mis en place pour la rendre accessible à toutes et tous, et identifié des pistes d'amélioration pouvant encore être explorées.

Accueillir, c'est bien plus qu'ouvrir une porte. C'est créer un espace rassurant où chacun peut se sentir reconnu, écouté, soutenu et pleinement acteur. C'est une fonction vivante, qui évolue avec les besoins, les personnes, les projets. C'est aussi une responsabilité collective, qui mérite d'être pensée, accompagnée, valorisée. Ce livret ouvre une réflexion que nous espérons fertile et partagée, car il y a là une matière précieuse pour faire progresser nos centres sociaux, ensemble.

sommaire

Edito 3

L'accueil, une fonction stratégique pleinement inscrite dans le projet social 5

- Penser le lieu, l'espace et l'aménagement en fonction du projet d'accueil 6
- Différencier les 4 formes de la fonction pour mieux définir son projet d'accueil 6
- Sortir du bureau d'accueil pour aller vers les habitants 9
- Travailler et réfléchir sans cesse sa posture d'accueil et l'écoute active 9

Témoignage : Un aménagement de l'accueil plus chaleureux pour inviter à s'installer 7
Témoignage : Développer une démarche d'aller vers pour contourner les problèmes de locaux 11

Accueillir inconditionnellement, pour tisser les liens sociaux et garantir l'accès aux droits 13

- Les centres sociaux sont comme des phares dans la vie des habitants, parfois la dernière lumière allumée, seul endroit où ils peuvent venir s'exprimer et faire du lien 16
- Accueillir n'est pas toujours une chose facile 18

Témoignage : Accueillir la permanence du Défenseur des Droits au sein du centre social, une expérience inédite depuis près de 10 ans 15
Témoignage : Pas facile d'accueillir les plus vulnérables dans les moments difficiles de leur vie ! 17

L'accueil est nécessairement une fonction partagée, mais partagée par qui et comment ? 20

- La formation, un levier essentiel pour penser l'accueil partagé et impliquer tous les acteurs du centre social 21
- Comment les échanges informels entre habitants, bénévoles et salariés contribuent-ils à l'évolution du projet social ? 23
- L'accueil et l'écoute active, la place publique indispensable pour desservir les trois maisons du centre social 24

Témoignage : Réfléchir ensemble et se former sur la fonction accueil, un enjeu constant et important ! 22
Témoignage : Prendre le temps de la réflexion et de l'écoute de tous pour mettre en place l'accueil qui nous convient 26
Témoignage : Chacun a sa place dans l'accueil partagé, réfléchi et pensé collectivement 29

Des questions à se poser pour faire le point dans son centre social et continuer l'évaluation 30

Postface par Françoise Stervinou, Vice-Présidente de la Fédération 31

L'accueil, une fonction stratégique pleinement inscrite dans le projet social



↑ Rencontre avec Françoise, Sylviane, Marie-Pierre et Laëtitia, bénévoles et salariée de l'Agora, centre social à Guilers pour parler du réaménagement de leur espace d'accueil.

La fonction accueil est une mission fondamentale dans les centres sociaux. Il n'y a pas une seule façon de la mettre en œuvre, chacun a sa manière mais tous s'accordent sur la mise en avant de l'accueil comme une vitrine ou une porte d'entrée d'un centre social. C'est donc l'affaire de tous. C'est une fonction stratégique voire un pilier fondamental du centre social au même titre que l'animation globale ou la famille. L'accueil est une fonction centrale, qui est pleinement inscrite dans le projet social.

79 %

le projet accueil fait l'objet d'un axe spécifique ou transversal.

14 %

le projet accueil fait l'objet d'une ou plusieurs fiches actions.

7 %

le projet accueil n'est pas formalisé en tant que tel dans le projet social (2 centres sociaux).

SENACS
2025 *(données 2024)*

Enquête auprès de
28 centres sociaux finistériens

Cette fonction doit être reconnue et repérée sur le territoire d'intervention, et l'accueil doit être considéré comme une action à part entière.

Lettre Circulaire de la CNAF de 2012
Les 7 missions des centres sociaux

Nous pouvons accueillir aussi bien des habitants, des familles, des associations, des partenaires ou institutions. Cette fonction est partagée et commune à tous les salariés et bénévoles. Elle est en perpétuelle remise en question : comment nous pouvons l'améliorer, ce qui fonctionne et ne fonctionne pas.

Penser le lieu, l'espace et l'aménagement en fonction du projet d'accueil

L'accueil est souvent le premier contact avec le centre : il constitue ainsi une première image, une vitrine du centre. Il est donc essentiel que chacun s'y sente bien pour avoir envie d'y revenir. L'organisation des locaux joue un rôle important et est très liée à l'architecture générale des bâtiments. Toutefois, dans chaque centre, nous veillons à ce qu'un espace, signalé comme tel, soit réservé à l'accueil pour :

- Etre accessible à tous ;
- Permettre la convivialité et favoriser l'échange, la relation, notamment les liens intergénérationnels et la mixité sociale ;
- Permettre l'écoute et, le cas échéant, la confidentialité des échanges ;
- Constituer un lieu de rencontre et d'échanges, où l'on puisse venir, passer de temps à autre, même sans demande particulière.

L'accueil est une fonction partagée, cependant l'animation des espaces d'accueil et leur gestion (organisation, affichage, ...) sont portées par une personne : le/la chargé(e) d'accueil. Cette gestion de l'espace est faite en cohérence avec le projet social du centre : respecter les grandes orientations et permettre d'atteindre certains objectifs.

L'aménagement du lieu d'accueil est bien souvent réfléchi collectivement entre bénévoles et professionnels dans une commission projet. Une bénévole administratrice d'un centre social explique : « il faut en finir avec les halls de gare froid (Lesneven), les couloirs (Plougastel) ou autres accueils trop marqués administratifs ». Nous voulons rendre les lieux plus chaleureux, conviviaux, cosy (comme à la maison, comme à Rosporden, Guilers ou Morlaix). Le bureau d'accueil doit être positionné dans l'espace pour permettre à la fois le respect de la personne accueillie, la confidentialité des échanges ainsi que l'efficacité des réponses ou des orientations données.

Certains centres sont malheureusement toujours dans l'attente de promesse municipale d'un changement de locaux leur permettant une meilleure visibilité et un accueil à la hauteur des attentes de la circulaire de la CNAF (Plougastel). D'autres ont eu la chance d'inaugurer de nouveaux locaux redynamisant toute l'équipe de bénévoles et de salariés apportant plus de confort et un nouveau partage de l 'accueil (Crozon). À Plougasnou, l'EVS Projet Echanges et Développement a investi un lieu



↑ La rencontre à la MPT de Landerneau a réuni 21 Présidents et administrateurs de centres sociaux et espaces de vie sociale pour évaluer la mise en œuvre de la fonction accueil dans leurs centres.

temporaire dans le bourg. Les locaux sont anciens et humides, mais l'ambiance y est conviviale. Les habitants viennent boire un café, profiter du grand jardin, participer à des rencontres. Un autre lieu, plus adapté, est prévu à l'avenir dans la future médiathèque. De nombreux centres disent réfléchir de nouveau à l'aménagement et aux améliorations qu'ils veulent apporter dans leur projet d'accueil.

Différencier les 4 formes de la fonction pour mieux définir son projet d'accueil

Lorsque les habitants viennent au centre social, c'est parce qu'ils ont besoin d'un renseignement, d'informations ou d'une aide pour résoudre un problème. Cela peut être urgent, impérieux ou a priori anodin. La première facette est bien celle de l'écoute de cette expression et d'une réponse à y apporter. C'est un **accueil généraliste** qui consiste à informer.

Le besoin d'un mode de garde pour ses enfants ou petits-enfants ? La recherche d'une activité pour ne pas rester seul à la maison et satisfaire un hobby ou son envie de découverte ? La recherche d'un job d'été pour son adolescent ? Le centre social peut y répondre selon les activités développées. La réponse consiste alors à donner toutes les informations, à accompagner la personne, la famille pour s'inscrire et découvrir le fonctionnement de la structure. Les centres qui gèrent un centre de loisirs ou proposent des activités socio-culturelles doivent se doter d'un accueil administratif précis et pointu. L'accueil se veut alors **approfondi et permet d'accompagner les habitants.**

Nous n'avons pas toutes les réponses sur tout, nous ne sommes pas omniscients. Il faut alors orienter vers des interlocuteurs qui pourront être à même de répondre.

Un aménagement de l'accueil plus chaleureux pour inviter à s'installer

Rencontre avec l'équipe du Centre social L'Agora à Guilers

Le hall d'accueil était vieillot et pas très accueillant. Personne n'y restait. Lors du renouvellement du projet social, un petit groupe de travail de 5 à 6 personnes s'est constitué pour repenser la décoration de manière évolutive selon les saisons. Ils ont identifié rapidement qu'il fallait repenser les fonctions de l'accueil.

Le groupe est allé visiter d'autres centres tel que Carré d'As à Morlaix pour se nourrir de leur expérience. L'échange avec des bénévoles et des salariés sur place leur a donné beaucoup d'éléments de réflexion, notamment le fait qu'ils ne voulaient pas d'une banque d'accueil, considérée comme trop administrative.

A Guilers, le hall de l'Espace Jean Mobian est mutualisé avec d'autres services tels que la salle de spectacle, les permanences numériques… Ce sont des activités organisées et gérées par la commune.

La réflexion devait se faire en concertation avec l'ensemble des acteurs concernés. Ils se sont investis ainsi que l'ensemble de l'équipe salariée de l'Agora.

Au bout de 6 réunions et des visites de magasins pour bien choisir le mobilier, ils ont déposé des demandes de soutien financier à la CAF et de soutien technique à la Ville de Guilers (peinture et pose de meubles de la partie cafétéria). Une douzaine de personnes s'est impliquée, y compris dans le montage des meubles. C'était un moment très convivial.

« *Nous voulions du mobilier clair, chaleureux mais aussi facile d'entretien* » explique Sylviane, bénévole du centre social. Un petit salon avec des canapés, des tables rondes avec des chaises confortables définissent ce nouvel espace. A côté d'une partie exposition qui devait rester, ils ont aménagé une cafétéria, un espace de jeux pour les enfants avec du mobilier adapté, un point informatique, un salon pour que les habitants restent et s'approprient le lieu.

Il y a eu de très bons retours dès les premières semaines. Les habitants restent plus : jeunes et moins jeunes viennent discuter, faire leurs devoirs, attendre avant de passer le permis de conduire. « *Les personnes prennent leurs habitudes, c'est redevenu un lieu agréable* » expliquent Marie-Pierre et Françoise, bénévoles.

Le groupe de réflexion doit se réunir à nouveau et réfléchir aux améliorations : créer un endroit pour les paniers bio, mettre en valeur les espaces enfant et informatique peu utilisés, penser la signalétique intérieure (trop floue). Le bureau d'accueil reste à l'écart, trop administratif. Ce sera la nouvelle étape pour l'Agora, pour qui penser l'accueil est un exercice au long cours.





↑ A l'Agora, centre social de Guilers, le hall a complètement changé et les habitants y passent plus de temps, investissent d'avantage le lieu.

Cela nécessite de bien connaître le territoire et les institutions, associations et services qui pourront aider les habitants, mais aussi de bien écouter la demande initiale de la personne, de bien la comprendre pour l'orienter au mieux. Il n'y a rien de pire que le sentiment d'être baladé d'un lieu à l'autre sans jamais trouver de réponse à sa question. C'est à coup sûr une source de défiance, alors que trouver une bonne source d'informations donne l'envie de revenir. Il est le gage d'une confiance qui se construit pas à pas. Nous parlons d'un **accueil relais qui permet d'orienter.**

L'accueil, c'est d'abord et avant tout une rencontre, une promesse de relation. C'est ce qui permet de ne pas rester dans l'entre-soi et de créer du lien social. C'est être dans une posture d'ouverture qui permet à la personne de se sentir prise en considération et en confiance. Le corps est en jeu dès les premiers instants, c'est lui qui parle en premier dans la relation qui commence à peine, avant même nos premiers mots.

> ***« L'accueil n'est pas une finalité en soi, mais seulement la première phase du lien social. C'est ce dernier qui donne tout son sens à l'accueil. Cette phase ritualisée, voire protocolisée, n'est pas sans conséquence sur la relation qu'elle inaugure [1] »***

Nos outils sont notre regard, notre sourire, nos petits gestes qui ouvrent (plutôt que fermer), une attitude chaleureuse et des intentions qui permettent la rencontre. C'est le café ou le thé, les petits gâteaux ou les viennoiseries, les fruits à disposition, l'odeur du café qui embaume l'espace. C'est à la fois offrir et partager, une boisson réconfortante mais aussi un moment. C'est avant tout être avec l'autre, l'écouter, lui sourire, parfois lui tendre la main, faire une bise ou un check, ou le prendre dans les bras s'il en a le besoin. Cet **accueil humain et convivial** est tout ce qui crée la relation.

Nous avons pris contact récemment avec la Coopérative sociale AREA de Lombardie, dans le nord de l'Italie, en vue d'un échange-sur la parentalité (dans le cadre d'un Mobilité



↑ Zoé participe pleinement à toutes les activités d'accueil du centre social Carré d'As.

Européenne avec les Référents Familles). Nicola et Sylvia nous ont expliqués placer la rencontre au cœur de leurs actions avec les familles : « pour Walking Mamma, les mamans arrivent avec les poussettes, on marche, on discute de tout et de rien. Puis seulement après on s'arrête et on répond à leurs questions ». Ce sont là les conditions d'un dialogue apaisé. « L'effort physique partagé, la marche rapproche et permet la rencontre » rajoutent-ils.

Ça ne tient qu'à un fil et ce n'est pas toujours facile. Nous pouvons être de mauvaise humeur, «mal luné» ou pas en forme, cela agit sur notre façon d'accueillir. Nous sommes humains et devons faire avec ce que nous sommes chaque jour. Nous devons ajuster au mieux notre posture, la personne qui vient à notre rencontre ne doit pas pâtir de notre difficulté du moment.

De ce fait, les centres sociaux se posent souvent des questions :

- Notre accueil est-il accueillant (Espace, personne, posture…) ?
- N'avons-nous pas décentré notre fonction sur le volet administratif en perdant de vue le côté humain et convivial ?
- Comment dépasser l'inadaptation des locaux et de l'aménagement pour embrasser l'ensemble des missions de la fonction accueil ?

1 *Fischer Gustave Nicolas, Les concepts fondamentaux de la psychologie sociale, Ed. Dunod, 1996*

Sortir du bureau d'accueil pour aller vers les habitants

L'accueil ne se fait plus nécessairement de manière fixe derrière un bureau. Il y a la volonté de sortir de cet espace et la capacité à aller vers, que ce soit au sein du centre social ou bien en dehors. C'est une autre façon de pratiquer l'accueil d'un public qui ne vient pas spontanément au centre social. Par des rencontres itinérantes et conviviales autour d'un café, d'un thé, de quelques gâteaux et le partage autour de jeux, chacun va pouvoir exprimer ses besoins, ses envies et surtout être écouté. Cela participe pleinement à la vie du centre.

Les outils diffèrent d'un centre à l'autre, tantôt un fourgon aménagé (Zébulon à Ergué Armel, Micheline à Rosporden…), un triporteur (Pen ar Créac'h, Plougastel, Locmaria), une roulotte (Morlaix), l'utilisation ou l'ouverture d'autres salles sur la commune (Le Relecq)…

Ces rendez-vous programmés permettent aux centres sociaux d'élargir leur territoire, de rencontrer des personnes parfois isolées et de rendre visible le champ des possibles. A l'instar de la Micheline à Rosporden, ces formes mobiles qui circulent sur plusieurs quartiers et communes montrent que l'accueil peut aussi se faire en dehors des murs. Cette itinérance a permis à certaines personnes rencontrées sur le terrain de franchir ensuite la porte du centre social et de s'y impliquer.

Travailler et réfléchir sans cesse sa posture d'accueil et l'écoute active

Certaines mauvaises langues nous diront que l'accueillant passe son temps à discuter et boire du café avec les gens. Quand bien même, n'est-ce pas inhérent à la fonction accueil ? Si cela peut poser question, l'attitude consistant à rester le regard fixé sur son écran d'ordinateur l'est tout autant. L'accueillant doit être disponible sans être oisif, à ne rien faire. Parfois, en tant que professionnel, il y a toujours un dossier à remplir, de l'administratif à avancer, une réunion à préparer, etc. Mais c'est dommage si cela prend le pas sur l'accueil des personnes.

La posture de l'accueillant se met en œuvre par des savoir-être «intuitifs» qui s'acquièrent avec la pratique et des savoir-faire qui se développent soit par l'expérience, soit par la formation. Les traits caractéristiques sont l'écoute, la bienveillance, la discrétion et le « donner envie de revenir » qu'ils proposent aux personnes accueillies quelles qu'elles soient. Il ou elle utilise différents niveaux de communication : verbale, non verbale et para-verbale (ton, rythme de la parole, gestion des silences).

L'écoute active invite à saisir chaque détail du message, verbal ou non, de la personne qui communique avec vous. Cela permet de lui



↑ Avec la Micheline, le centre social Chemins de Faire est itinérant dans les communes autour de Rosporden.



← Le centre social La Balise à Concarneau a modifié son espace d'accueil pour permettre aux habitants de se poser, discuter, nouer des liens dans un cadre plus convivial.

faire savoir que votre attention se focalise sur elle et que vous avez entendu et compris son message. Cette capacité d'écoute vous projette dans l'univers de l'interlocuteur. Cela demande d'une part « **un accordage émotionnel** [2] » et **le développement de techniques de communication** autres que la reformulation. Par exemple :

- ne pas interrompre son interlocuteur,
- s'adapter à son mode de communication pour le mettre à l'aise,
- l'inciter à approfondir son propos,
- prendre son temps
- et être disponible, patient.

Il est davantage question de comprendre l'autre, de décoder ses propos, d'en avoir une analyse plus fine pour y répondre au mieux.

Un des éléments centraux de cette posture est la capacité à développer de l'empathie. Ce n'est pas une attitude spontanée. Elle nécessite la volonté et la capacité de contrôler ses propres réactions afin de se rendre disponible à l'autre. Cela passe par une double capacité, celle d'être réceptif aux émotions de l'autre mais aussi celle de pouvoir lui exprimer en retour ce que nous avons compris de ses ressentis et de ses besoins.

On observe encore aujourd'hui que les postures développées dans les structures sont souvent sous-tendues par le « faire pour » alors qu'une posture de « faire avec » est davantage exprimée ou désirée. En fonction du contexte de la relation entre l'intervenant et les personnes accueillies et de la visée de l'accompagnement, le « faire avec » va pouvoir s'incarner au travers de différents types de postures. On croisera des postures **d'organisateur** ou **de médiateur** qui s'observent notamment dans l'accompagnement d'actions collectives, également des postures **de passeur.**

La fonction d'accueil dans un centre social va donc pouvoir s'appuyer sur ces dernières postures, lesquelles peuvent être diverses, tout dépendra de la visée de cet accueil exprimée dans le projet social de la structure.

Si un des objectifs de l'accueil est de permettre aux personnes de passer du stade de consommatrices d'activités au stade d'actrices d'un projet collectif, il sera alors nécessaire que les accueillants ne se limitent pas à un rôle d'information et d'orientation. Il s'agit là d'offrir la possibilité de dynamiser le rôle des habitants dans le projet.

La qualité de l'accueil passe donc par tous ces gestes et comportements quotidiens, ces détails (généralement imperceptibles) qui font du lieu et des personnes qui l'habitent un espace où la parole est ouverte à tous, où nous nous sentons accueillis.

2 *L'accordage émotionnel peut se présenter comme la façon de se situer de façon proche de l'état émotionnel de la personne pour l'aider à le modifier et ce, pallier par pallier.*

Développer une démarche d'aller vers pour contourner les problèmes de locaux

Rencontre avec l'équipe du Centre social L'Astérie de Plougastel

Les locaux de l'Astérie à Plougastel ne sont pas vraiment ce que nous imaginons pour un centre social type. A l'étage de l'espace culturel Avel Vor, l'espace d'accueil est un couloir qui distribue les bureaux du centre et des salles pour des réunions, des activités ou des loges pour les spectacles programmés par la commune. Les personnes viennent dans un objectif précis, s'inscrire ou venir à une réunion ou sa séance de piano…

C'est difficile pour l'équipe de mettre en place un accueil convivial où les adhérents et les bénévoles puissent venir dire bonjour, boire un café, tchatcher, se retrouver entre habitants pour nouer des liens… La configuration fait que les personnes ne s'y autorisent pas et la localisation décentrée du bourg de Plougastel est un obstacle supplémentaire.

Ce couloir fait administratif. Karine, la référente familles, explique qu'ils « *n'ont pas envie de dire aux habitants de passer* ». Ce n'est ni confortable, ni chaleureux. « *Du fait de nos locaux, nous n'avons pas vraiment la culture de l'accueil ou l'habitude d'inviter à venir* » poursuit-elle.

Certains adhérents viennent faire leur activité musicale au rez-de-chaussée et « *ils ne savent même pas que c'est le centre social qui l'organise* » indique Anne-Brigitte, la Présidente, car il y a un accès direct par le bas du bâtiment. D'autres utilisateurs des locaux passent dans le couloir sans dire bonjour. C'est « *une véritable invisibilisation du centre social* » explique l'équipe. Et cela dure depuis longtemps. C'est avant tout un lieu de pratiques d'activités sociales et socioculturelles, pas un lieu de vie.

L'équipe « *passe beaucoup de temps à réserver des salles à la Mairie soit à l'année pour les activités régulières, soit plus ponctuellement pour nos réunions et c'est énergivore* » explique Mélanie, la nouvelle directrice arrivée en janvier 2025. Cela demande sans cesse d'adapter les rendez-vous en fonction des disponibilités des locaux.

L'activité de l'association est éclatée dans de nombreux endroits de la commune. Les animateurs d'activités assurent l'accueil des adhérents dans leur activité musicale et/ou socioculturelle. La plupart n'ont pas l'impression de faire partie de l'équipe et ne véhiculent pas cette idée auprès des adhérents. Mélanie imagine être plus présente, aller plus vers les participants aux actions de l'association. Cela consistera peut-être à délocaliser l'accueil pour créer plus de liens et ce sentiment d'appartenance. Ce ne sera pas si facile à mettre en œuvre.

Pour contourner ces problèmes de locaux, le centre social s'est doté il y a quelques années d'un triporteur pour aller vers les habitants qui ne viennent pas habituellement au centre social. L'idée est de proposer un accueil délocalisé, un moment convivial avec du café, du thé et des jeux. Après une année de pause en 2024-2025, l'équipe réfléchit à relancer cette dynamique. Les habitants sont en attente.

…/..



→ A l'Astérie, l'équipe a aménagé au mieux un espace d'accueil dans le couloir d'entrée du centre social.

« Du fait de nos locaux, nous n'avons pas vraiment la culture de l'accueil ou l'habitude d'inviter les habitants à venir, à passer »

Cela nécessitera de repréciser quel est l'objet de ce type d'accueil : est-ce la promotion des activités du centre social, (et donc les inscriptions) ou plutôt développer la rencontre et l'écoute active, vecteur d'initiatives et de projets à venir ?

Des temps d'échanges en équipe bénévoles et salariés permettront de se mettre d'accord sur les postures d'accueil en aller vers. Chacun pourra exprimer ce qu'il est prêt à faire ou ses limites. Certains veulent toquer à la porte, et interpeller les habitants sur l'espace public. Tout le monde n'est pas à l'aise avec cela. D'autres peuvent préférer préparer et servir le café, le thé. Chacun peut trouver sa place. L'important est de se dire les choses et d'adopter un objectif clair, de s'accorder sur les postures adaptées.

Dans les prochains mois, des travaux vont être réalisés pour modifier l'aménagement du bureau d'accueil. En sus d'un nouveau mobilier plus adapté, l'ouverture sur le couloir par un comptoir rendra cet espace plus visible. La fonction de la seule petite salle dont l'Astérie a l'utilisation permanente sera également repensée. Pour le moment, elle sert de salle de réunion, d'activités, de coin café, de stockage, de pause déjeuner, d'espace numérique et d'impression de documents et de boîtes aux lettres pour les associations adhérentes au centre social. « *C'est un peu trop pour un même espace* » nous dit Anne Brigitte. Tout ce travail devrait permettre d'améliorer l'accueil au sein de l'Astérie.





↑ L'Astérie s'est doté d'un triporteur dont le coffre permet de stocker des jeux, du matériel pour le café et des activités. Faute de place, il est stocké dans le couloir d'accueil, ce qui est loin d'être idéal.

Accueillir de manière inconditionnelle, pour tisser les liens sociaux et garantir l'accès aux droits



↑ A Morlaix, la Roulotte des possibles permet d'aller à la rencontre d'habitants isolés dans les quartiers, certains d'entre eux viennent ensuite au centre social Carré d'As.

C'est l'idée que chacun a sa place, sans préjugés ni cooptation. Quelles que soient son origine, sa situation sociale, son apparence, sa religion, son genre, son âge ou sa manière de s'exprimer, son handicap, toute personne doit pouvoir franchir la porte et être reçue avec respect et attention.

C'est ne pas poser de conditions à l'entrée. On n'attend pas que la personne soit adhérente, qu'elle rentre dans une case ou qu'elle vienne pour une activité précise. On ne lui demande pas « pourquoi tu viens ? » avant d'ouvrir les bras, on accueille la personne pour ce qu'elle est sans a priori. Parfois, elle utilise des mots ou des codes différents, mais cela ne doit pas nous freiner. Être à l'écoute, c'est aussi savoir entendre ce qui est dit au-delà des mots.

Le centre social ne peut évidemment pas être ouvert 24 heures sur 24. L'amplitude d'ouverture hebdomadaire est très importante et de nombreux centres ne ferment pas de toute l'année. Cela a plutôt tendance à augmenter avec les années.

Les horaires d'ouverture et d'accueil dans les centres sociaux finistériens

en moyenne :

65 heures hebdomadaires
ouverture de la structure

40 heures hebdomadaires
ouverture de l'accueil

11,2 heures hebdomadaires
actions aller vers

SENACS
2025 *(données 2024)*

Enquête auprès de
28 centres sociaux finistériens

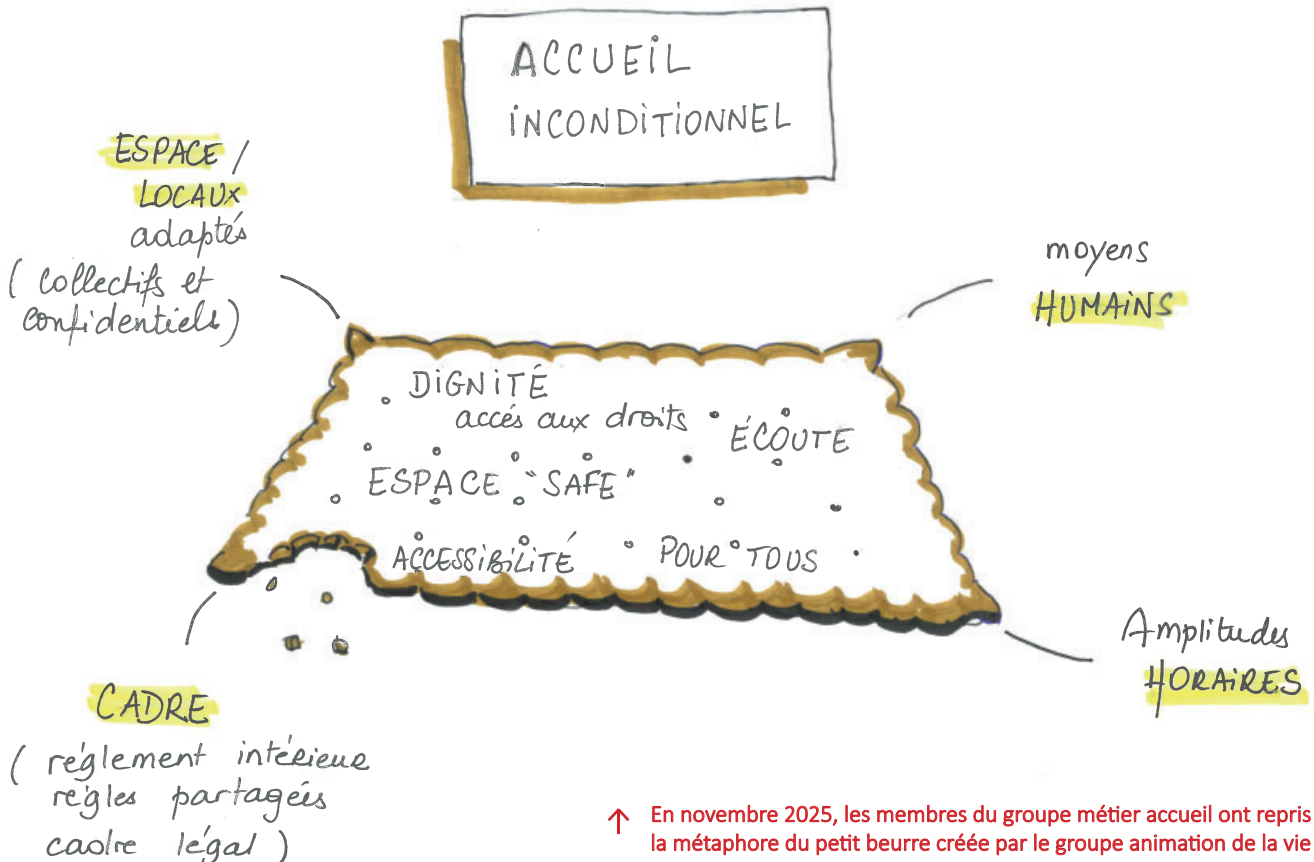
« L'accueil inconditionnel, c'est comme un biscuit petit beurre : idéalement, c'est accueillir tout le monde à chacune des 4 saisons (les 4 coins du petit beurre), les 52 semaines (les 52 poinçons), 7 jours par semaine (il mesurait 7 cm à l'origine) et 24 heures sur 24 (24 points au centre du biscuit). »

C'est un lieu sans danger, dit « safe », un environnement sécurisé, comme à la maison, où l'on peut venir poser ses questions, exprimer ses doutes, ses bouts d'histoire de vie, sans être jugé. Nous ne savons jamais ce qui va se passer quand nous accueillons des habitants. Parfois certains expriment leurs écorchures et nous pouvons les aider par l'écoute active, le plaisir dans la rencontre et prendre chaque petite goutte (parole) en compte. C'est la clé pour créer du lien et être unis, ce maillage, cette chaîne humaine qui permet d'éviter l'exclusion.

Chacun vient avec ce qu'il veut dire, ses intérêts, ses émotions, peu importe l'âge. On peut ne pas être d'accord et avoir des contradictions. C'est le lieu de la rencontre de tous. Cela peut être épineux, créer du conflit parfois.

Certains publics peuvent en chasser d'autres, comme les séniors qui s'installent et font partir les jeunes. L'équipe du centre social connait bien ces dynamiques et met en place des stratégies pour les contrer. Savoir poser des limites, notamment autour des propos haineux, racistes ou sexistes, de la violence, poser des règles de fonctionnement dans le centre social, les tenir et les faire respecter.

Accueillir c'est prendre le temps parce qu'il faut se concentrer sur la personne, dans l'instant présent. Pour certains habitants, c'est le seul moment de la journée où ils parlent avec quelqu'un. C'est un temps de répit, de soulagement et de bonheur, un soleil dans leur journée, leur semaine. Nous cultivons ces espaces-là parce que nous savons que cela portera ses fruits, sans trop savoir où cela ira. Cela ne nous appartient pas, l'essentiel est de répondre au mieux aux habitants. C'est laborieux, engageant, ça demande du temps et de l'énergie.



↑ En novembre 2025, les membres du groupe métier accueil ont repris la métaphore du petit beurre créée par le groupe animation de la vie sociale. Sous forme imagée, ils y ajoutent les idées fortes de l'accueil inconditionnel selon eux.

Accueillir la permanence du Défenseur des Droits au sein du centre social

Une expérience inédite du Centre social Ti an Oll à Plourin-lès-Morlaix depuis près de 10 ans

Depuis 2016, le centre social Ti an Oll et l'EVS La Courte échelle accueillent la permanence du Défenseur des droits pour le territoire du Nord-Est du Finistère. C'est une institution indépendante de l'État. Elle aide les personnes à mieux comprendre leurs droits, à se défendre et à s'orienter dans leurs démarches. Il s'agit également d'orienter vers d'autres institutions, services ou associations qui peuvent les aider dans l'accès aux droits. Le Défenseur des Droits a cinq domaines de compétences et peut être saisi directement et gratuitement par toute personne physique ou morale. Il existe des permanences animées par des Délégués bénévoles.

C'est une expérience inédite d'héberger cette permanence dans un centre social. Le plus souvent, elle est accueillie dans des Préfectures ou des Mairies, plus récemment dans des Maisons France Services. Cela n'est pas anodin car bon nombre de personnes n'ose pas s'y rendre pour faire valoir ses droits : « *ce n'est pas facile de venir en préfecture parler de ses problèmes de titres de séjour* » explique un Délégué.

Le pari avait été lancé dans un centre rennais quand l'idée a été reprise par l'équipe de Ti an Oll qui a pris contact avec l'institution nationale qui cherchait de nouveaux lieux en Bretagne, notamment à Morlaix et Châteaulin pour favoriser l'égalité de toutes et tous dans l'accès aux droits. Quelques mois plus tard, la permanence était lancée.

« *Le rôle du centre social est de prendre les rendez-vous, d'assurer le premier accueil téléphonique et de vérifier que les habitants sont bien au bon endroit* » explique Adeline, responsable de l'accueil à Ti an Oll. Dans le cas contraire, elle est à même d'orienter vers d'autres services ou institutions.

Un second accueil est assuré physiquement par l'équipe de l'EVS La Courte Echelle puisque les permanences ont lieu à Morlaix. C'est plus central et plus facile d'accès. La convivialité, la chaleur de l'accueil physique permet de rassurer et de créer le lien avec des personnes qui ne connaissent bien souvent pas Ti an Oll ou La Courte Echelle.



↑ Les 5 domaines de compétence du Défenseur des Droits.

Les échanges lors de la permanence sont confidentiels et sous la responsabilité du Délégué du Défenseur des Droits. Il écoute, questionne et instruit le dossier pour aider les habitants.

Environ 120 à 150 personnes viennent chaque année à ces permanences et cela depuis près de 10 ans. Cela couvre tout le secteur nord-est du département, de Landerneau, de Lesneven, jusqu'à Carhaix et la bordure des Côtes d'Armor. Cela répond pleinement aux missions d'un centre social « d'accueillir et d'assurer une attention particulière aux familles et aux publics vulnérables, et le cas échéant leur proposer un accompagnement adapté » et ainsi lutter contre les inégalités.

L'expérience perdure et est très bien vécue par le Délégué bénévole qui se sent bien accueilli et soutenu dans sa mission pour le public.



↑ La MPT d'Ergué Armel cherche à améliorer son espace d'accueil pour être plus chaleureux et rendre moins « administratif ».

Les centres sociaux sont comme des phares dans la vie des habitants, parfois la dernière lumière allumée, seul endroit où ils peuvent venir s'exprimer et faire du lien

C'est parfois le dernier rempart avant d'autres institutions (policières, judiciaires ou même EHPAD…). C'est accueillir des personnes que nous aurions du mal à accueillir normalement, parce qu'elles ne sont pas dans les normes de la société, parce que nous n'arrivons pas à nous comprendre. C'est parfois faire face à nos préjugés et nos peurs, les dépasser (par exemple ses peurs liées au vieillissement). Mais accueillir, ce n'est pas tout accepter. **L'accueil inconditionnel se fait dans un cadre**. Il repose sur des règles partagées, un règlement intérieur, qui garantissent la sécurité et le respect de tous. Une personne violente, agressive, ou en état d'ébriété ne peut pas être accueillie comme les autres, car cela met en danger le collectif. Dans ces cas, on cherche à poser des limites claires, à protéger le lieu, tout en essayant de ne pas exclure la personne définitivement. Cela peut impliquer d'en parler en équipe, de faire appel à des partenaires ou d'organiser un accompagnement spécifique.

Accueillir inconditionnellement, c'est aussi **ne pas laisser repartir quelqu'un sans réponse**. Si on ne sait pas quoi faire ou comment aider, on peut le dire simplement, et chercher ensemble des solutions. Cela demande de la réactivité, de la souplesse, d'accepter de ne pas tout savoir et de le dire, mais aussi de savoir orienter vers la bonne personne ou le bon service. L'objectif n'est pas de tout résoudre, mais que personne ne se sente abandonné ou ignoré.

> *« Comme des hirondelles sur un fil, les habitants vont et viennent, le centre social reste là, ils peuvent revenir après leur migration, même après un temps long, nous sommes toujours là à les accueillir et les écouter. »*

Ce type d'accueil demande des moyens humains et de l'organisation. On ne peut pas accueillir dignement si l'on manque de bénévoles ou de professionnels disponibles. Il faut parfois penser à élargir les horaires, ou à renforcer la présence dans les moments où l'affluence est forte. Les personnes que nous accueillons ont parfois juste besoin d'un lieu où se poser, discuter, boire un café, se sentir moins seules. Il est important de pouvoir leur offrir ce temps, même s'il ne mène pas à une action précise. Et souvent, c'est ainsi qu'elles reviennent, qu'elles s'attachent au lieu, et qu'elles deviennent elles-mêmes actrices.

Enfin, accueillir sans condition ne veut pas dire

Pas facile d'accueillir les plus vulnérables dans les moments difficiles de leur vie !

Rencontre avec les équipes des centres sociaux MPT d'Ergué Armel à Quimper et de Pen ar Créac'h à Brest

A la MPT d'Ergué Armel, c'est d'abord une initiative personnelle de la directrice adjointe qui a permis d'aider une famille en difficulté, très fragilisée. Sans papiers, elle était connue par le biais du Français Langues Etrangères. Elle était logée pour quelques nuits dans un hôtel après le départ de leur logement et n'avait plus de cuisine pour faire les repas. Armelle leur a proposé un accueil, une aide pour faciliter leur vie.

Cela a amené du débat en équipe, certains se demandaient : est-ce que nous connaissons ces personnes ? Pouvons-nous leur accorder notre confiance et leur ouvrir nos locaux ? Est-ce notre rôle ?

D'autres situations se sont présentées par la suite, des besoins de logement d'urgence pendant les 4-5 jours de grand froid en hiver. « *Nous avons 2000 m2 de locaux, chauffés, et nous avons la possibilité d'accueillir des personnes fragilisées* » explique Sylvie, directrice de la MPT.

Après avoir levé les doutes de l'équipe, il y a un accord pour accueillir des familles en situation de grande vulnérabilité. Dix salariés se proposent de venir la nuit de manière ponctuelle. Le conseil d'administration discute et valide la proposition.

Le centre social se rapproche de la Croix Rouge en recherche de lieux d'accueil nocturne. Ses bénévoles apportent des considérations pratiques essentielles pour bien cibler les besoins : un espace facilement lavable en grand, réaménageable facilement et rapidement.

Survient alors une vraie difficulté : la MPT est un Etablissement Recevant du Public de catégorie L, cela veut dire qu'il ne peut y avoir d'hébergement sauf accord de la Préfecture pour modifier cette catégorie. Sans cela, le risque est trop fort. S'il y a un incendie ou un incident, cela pourrait se retourner contre la MPT et notamment ses dirigeants. Le centre social fait appel au CCAS pour avoir un appui local auprès des services préfectoraux. Mais le rendez-vous n'a pas eu lieu et le blocage administratif n'a pas pu être levé jusqu'ici.

L'aide se poursuit néanmoins sous la forme de prêts de matériels (frigo, gazinière, duvet, matelas, tente, tables, chaises, bilig, assiettes et couverts…). Ils ont fait appel à une ressourcerie pour avoir du stock. Ils prêtent également les véhicules de l'association pour des déménagements à des personnes qui n'ont pas assez d'argent pour louer. Cela demande un échange préalable avec les personnes (quel est le besoin, pourquoi et pour combien de temps ?) et verbaliser l'engagement à rendre le matériel en état et en heure. Cela nécessite également de s'en assurer au retour du prêt.

C'est la relation et la connaissance des habitants qui permettent ces actions. Ça tient à quelques personnes dans l'équipe, notamment Armelle la directrice adjointe, qui sont convaincues et actives dans cet accueil et cette aide aux plus vulnérables. « *C'est davantage ces personnes qui sont connues et reconnues pour aider, plutôt que la MPT elle-même* » indique Sylvie, « *nous avons connu de nombreux changements de salariés ces dernières années, cela demande de reprendre régulièrement la discussion et de s'accorder collectivement sur ce mode d'action* ».

…/..

Les centres sociaux développent des idées pour la solidarité à l'instar des Amarres à Brest qui propose aux habitants de déposer des produits alimentaires dans le **FRIGO SOLIDAIRE**.

Ces denrées sont à la disposition de celles et ceux qui n'ont pas les moyens d'acheter de la nourriture.

C'est une action intéressante qui demande de la vigilance tant cela peut amener des comportements inciviques et contraires au projet initial.



A Brest, le CCAS a sollicité des équipements de quartier pour mettre leur cuisine à disposition à des familles en logement d'urgence dans des hôtels. L'objet est de leur permettre de préparer leurs repas pour la semaine et leur faciliter la vie. Les centres sociaux de Pen ar Créac'h et de Kérangoff, l'EVS du Patronage Laïque du Pilier Rouge et l'accueil de jour Le Phare (La Croix Rouge), se sont portés volontaires.

Clémentine, référente famille, explique : « *rapidement, des difficultés sont venues percuter l'intention de départ. Les familles ne bénéficient pas de réfrigérateurs pour mettre leurs repas au frais et il y a un délai entre la réception des denrées alimentaires fournies par les Restos du Cœur et la disponibilité de la cuisine* ». Cela nécessite de trouver un espace de stockage, les chambres d'hôtels sont trop petites et exigües pour les familles et les cageots d'aliments.

Les familles doivent en plus traverser la ville pour récupérer les denrées alimentaires avant de venir sur le lieu de préparation des repas puis de retourner dans leur logement. La mobilité est un problème majeur pour des familles dont la charge mentale est déjà lourde, qui plus est avec des enfants en bas âge. La confection des repas n'est rapidement pas leur préoccupation première.

Pour les partenaires, il faut trouver des solutions pratiques et simples pour pouvoir mettre en œuvre leurs intentions. Par exemple, venir à la distribution des Restos du Cœur avec des jeux pour les tout-petits en est une : nouer la relation avec la famille, créer l'échange et la confiance pour faciliter la recherche de solutions à leurs besoins.

que tout est possible, tout le temps. Il y a des limites liées au cadre légal, à nos capacités, à nos horaires. Mais l'intention doit rester la même : ouvrir l'espace à tous, avec chaleur, écoute et respect. Cela demande une réflexion collective, entre bénévoles et salariés, pour ajuster les pratiques, partager les situations complexes, et rester fidèles à cette valeur forte : l'accueil de toutes et tous, comme ils sont, là où ils en sont.

Accueillir n'est pas toujours une chose facile

L'accueil dans un centre social ne dépend pas uniquement des personnes, il dépend aussi beaucoup des lieux. À Plougastel, par exemple, les locaux actuels ne permettent pas un accueil de qualité, notamment à cause du manque de discrétion. À l'inverse, à Crozon, l'installation dans de nouveaux locaux a nettement amélioré l'accueil. Il y a désormais un espace plus administratif et un autre plus convivial, avec un petit canapé, des tables et des chaises. Cela change l'ambiance et la manière dont les personnes sont reçues. Des ajustements sont encore prévus, comme cloisonner davantage les espaces pour réduire le bruit et mieux séparer les fonctions.

Dans d'autres lieux comme à Carré d'As, le simple fait d'offrir un café ou un thé a beaucoup aidé à créer une ambiance accueillante. Ils ont réfléchi à la fonction accueil qu'ils voulaient mettre en place et à l'aménagement de leur espace, bien



↑ A Kérourien, l'espace d'accueil est un véritable lieu de vie où chacun peut s'installer, lire le journal, jouer à un jeu de société, faire une petite réunion, grignotter. C'est un véritable espace de vie ouvert à tous.

que limité, et cela a vraiment porté ses fruits. C'est même devenu un exemple pour beaucoup. Avoir un coin pour s'isoler, permettre un peu de confidentialité, c'est aussi très important. Ces petits



↑ Les adhérents de la Clef et les habitants de Pen ar Créac'h ont un nouvel espace chaleureux pour boire un café ou un thé, lire la presse locale ou discuter avant de se rendre dans leur activité. C'est aussi un lieu d'exposition. Il évolue en fonction des besoins et animations.

détails font souvent une grande différence pour les personnes accueillies.

Mais l'accueil, ce ne sont pas seulement des murs et des meubles. Ce sont aussi des situations humaines parfois difficiles. On peut être confronté à des personnes tendues, en colère ou qui s'expriment mal parce qu'elles sont en détresse. C'est alors un véritable défi de les accueillir et nous ne sommes pas toujours formé pour gérer cela. Ces situations peuvent être dures à vivre ou à entendre. Il est essentiel de ne pas rester seul face à ces moments-là. Pouvoir compter sur une autre personne, professionnelle ou bénévole, parfois un partenaire, qui peut venir en soutien ou prendre le relais, est indispensable pour garder une qualité d'accueil tout en se protégeant.

Dans certains centres, comme à Rosporden ou Landerneau, une analyse de la pratique de l'accueil a été mise en place. Cela permet aux équipes de se retrouver entre professionnels et bénévoles pour poser les situations vécues, parler des paroles difficiles ou d'actes violents et réfléchir ensemble à des réponses. À Rosporden, la volonté de formaliser davantage l'accueil par des bénévoles a fait émerger la question de la gestion des paroles lourdes ou sensibles. Il arrive que certaines personnes arrivent avec des récits ou des réalités très compliquées. Ce sont souvent des appels à l'aide, posés là toujours en urgence, quand ils ne trouvent pas d'autres espaces d'écoute. Nous ne pouvons que difficilement les anticiper, ne pouvons pas faire comme si de rien n'était. Il faut les accueillir avec justesse, tout en sachant poser des limites.

La disparition de services ou associations, faute de moyens suffisants, fait craindre l'absence de solutions pour nombre de personnes et familles. Par exemple, le Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles (CIDFF) a annoncé la fermeture de plusieurs antennes locales dans le Finistère comme au niveau national. C'est un partenaire vers qui les centres sociaux orientaient jusqu'ici. Cela va se traduire par des permanences moins régulières sur les territoires, ou alors l'obligation de mobilité pour se rendre vers les plus grosses villes.

Le centre social, par son accueil inconditionnel, se verra-t-il contraint de compenser les disparitions de ces permanences et accueillir la souffrance sociale en première écoute ?

Vers qui pourra-t-il orienter les personnes en difficultés ?

Cela montre bien l'importance de la formation sur l'accueil, sur l'écoute, et sur la posture à adopter face à des situations délicates. Il peut y avoir des perceptions différentes entre bénévoles et salariés, c'est essentiel de pouvoir partager nos conceptions et confronter les idées. Mettre en place un cadre commun, un référentiel partagé, peut vraiment aider. Cela renforce la légitimité de chacun, crée un esprit d'équipe et donne des repères. C'est aussi un moyen de mieux vivre les situations difficiles et d'en parler sans les porter seul.

L'accueil est nécessairement une fonction partagée, mais partagée par qui et comment ?



↑ Anne, administratrice à Chemins de Faire à Rosporden, accueille les membres de la COM29 (Commission départementale de la Fédération) dans l'espace chaleureux, très coloré et personnalisé du centre social.

L'accueil partagé est une réalité dans de nombreux centres sociaux du territoire. Si les façons de faire varient, l'idée reste la même : faire de l'accueil une fonction collective. Dans certains centres, seuls les professionnels assurent l'accueil, comme au Centre intercommunal de Lesneven. Deux professionnels sont dédiés à l'accueil, mais le samedi matin, celui-ci est partagé entre les membres de l'équipe. À Crozon, un système similaire est en préparation. L'Agora à Guilers a intégré une demi-journée d'accueil dans les fiches de poste de chaque salarié.

Ailleurs, des bénévoles participent pleinement à un accueil convivial, informel, et proche des habitants, comme à l'Astérie à Plougastel ou à l'ULAMIR de la Presqu'île de Crozon. A Carré d'As, un planning d'accueil est organisé entre les salariés et les bénévoles. Dans ces cas, l'accueil administratif reste le rôle des salariés, mais les bénévoles complètent cet accueil par leur présence chaleureuse et leur disponibilité.

Assuré à titre principal par une ou des personnes qualifiée(s), l'accueil doit être appréhendé comme une fonction portée collectivement par l'ensemble de l'équipe d'animation du centre social.

Lettre Circulaire de la CNAF de 2012
Les 7 missions des centres sociaux

L'implication des bénévoles peut être ponctuelle, notamment lorsqu'il faut remplacer un salarié en congé ou pendant un moment où un professionnel est mobilisé sur d'autres tâches comme la comptabilité. Cela leur permet de se concentrer sans être dérangés. A Pen ar Créac'h, des bénévoles assurent l'accueil physique et téléphonique pendant les réunions d'équipe. Ils ne maîtrisent pas forcément les outils informatiques d'inscription, mais ils peuvent noter les messages, prendre les coordonnées, ou recueillir les demandes. Les salariés reprennent ensuite la main pour finaliser les démarches. Cela permet de maintenir une présence à l'accueil, même en cas de tension sur les effectifs.

A Chemins de Faire à Rosporden, l'accueil partagé a été poussé plus loin avec la création d'un groupe de bénévoles, appelés « les abeilles ». Ils assurent l'accueil administratif à part entière, y compris les encaissements. Ils sont présents pour recevoir les habitants, qui viennent parfois simplement lire le journal, boire un café ou discuter. Ces petits moments informels créent du lien, donnent envie de revenir et renforcent le sentiment d'appartenance.

L'accueil est pensé comme un travail d'équipe bénévoles – salariés, où chacun est à même d'accueillir. Le fait d'être en binôme aide aussi à prendre du recul et à se soutenir mutuellement. Une formation spécifique a été proposée en interne avec l'appui de la Fédération des Centres Sociaux de Bretagne. L'ensemble de l'équipe bénévole y a participé. Aujourd'hui, ces bénévoles continuent à se former en rejoignant les journées métier



↑ L'équipe de Chemins de Faire a su créer un endroit cosy, chaleureux et confortable pour se poser, lire ou échanger en fonction des besoins.

accueil ouvertes à tous les centres du Finistère. Ce fonctionnement, à la fois structuré et ouvert, est devenu une vraie force pour le centre social.

Souvent, le partage des missions d'accueil avec les bénévoles est né d'un manque de temps ou de moyens du côté des professionnels. Le travail administratif demande de la concentration, et il est difficile de le faire correctement lorsqu'on est sans cesse interrompu par le téléphone ou les sollicitations à l'accueil. La présence de bénévoles permet de maintenir un accueil de qualité et de garantir une continuité dans l'ouverture du centre. Même si ce n'était pas l'objet de départ, cela favorise aussi **la coopération entre bénévoles et salariés**, en créant une dynamique d'équipe.

L'accueil ne se limite pas à l'espace à l'entrée du centre social. Il concerne aussi les activités, les événements, les temps forts. C'est **une posture globale qui traverse toutes les actions du centre**. Certaines activités ont lieu dans différents lieux de la commune, à l'instar de Ti an Oll, l'Agora ou l'Astérie. Cela éloigne les habitants du lieu principal du centre social et réduit le sentiment d'adhésion ou d'appartenance au centre. Un animateur technicien d'activité socioculturelle, un bénévole référent d'un échange de savoirs, une animatrice du centre de loisirs… toutes et tous accueillent les adhérents. Il ne s'agit pas seulement de prendre en charge la personne pour apprendre le piano, le crochet ou prendre en charge un enfant le mercredi. Ils représentent le centre social et doivent se mettre en **posture d'écoute active**.

La formation, un levier essentiel pour penser l'accueil partagé et impliquer tous les acteurs du centre social

Pour cela il peut être intéressant de les former, malgré des réticences car certains sont là depuis plusieurs années et ne voient pas l'intérêt de ce changement. Ce n'est pas encore une pratique courante mais tous les bénévoles et salariés, y compris ceux qui sont référents d'activités, peuvent être formés à l'accueil. Chacun joue un rôle dans l'accueil des nouveaux participants à tous les niveaux du centre social. La formation est un levier essentiel.

« Comment dans la posture d'accueillant se préserver de l'urgence et de la pression de la demande, ne pas se laisser gouverner par les logiciels et faire différemment ? »

Réfléchir ensemble et se former sur la fonction accueil, un enjeu constant et important !

Rencontre avec le Groupe métier accueil réunis à Concarneau en juin 2025

Depuis de nombreuses années, le groupe métier accueil se réunit 3 fois dans l'année pour échanger sur des questions qu'ils et elles rencontrent. Les réunions ont lieu dans des centres différents à chaque fois. Cela permet de découvrir les locaux et l'aménagement, de visualiser les conditions d'accueil au sein du centre social. Dans les discussions reviennent régulièrement l'aménagement des espaces et la posture de l'accueillant.



← Première expérience concluante d'animation de formation pour les deux Christelle, des centres sociaux de Rosporden et Concarneau.

Le groupe composé de bénévoles et de salariés a beaucoup apprécié cette première journée d'échanges sur l'accueil à Concarneau. →



En 2023, les participants ont souhaité avoir un temps de formation et ont réfléchi aux questions à développer. La formatrice Pascale Perron a travaillé sur cette commande et a pu proposer deux jours au printemps 2024. Elle a produit un recueil des productions des stagiaires.

A la fin de 2024, fort de cette expérience et de ce partage, le groupe métier a souhaité transmettre ses savoirs à d'autres salariés et ouvrir à des bénévoles qui participent à l'accueil dans les centres.

Le vendredi 6 juin 2025, 26 personnes se sont réunies à Concarneau pour vivre une journée à la fois sérieuse (réflexion) et très conviviale (des rencontres, de la légèreté et de la bonne humeur) sur les postures de l'accueillant. Les deux Christelle, professionnelles de La Balise (Concarneau) et de Chemins de Faire (Rosporden), ont préparé et animé cette formation.

Les deux animatrices ont joué des saynètes sur des situations que l'on peut connaître dans les centres sociaux à partir de thématiques directement puisées dans le vécu des centres sociaux :

- *Ça fait 10 ans qu'une personne vient au centre social et elle n'a pas de place dans son activité préférée.*
- *Oups, je ne suis pas sur la liste alors que je me suis inscrite ce matin.*
- *Trop c'est trop ! Une personne arrive et se sent prioritaire alors qu'une autre personne est déjà assise et parle avec la personne de l'accueil.*
- *No comprendo, elle parle une langue étrangère et n'arrive pas à se faire comprendre.*
- *Y' a plus ! La personne demande du sucre, une éponge… alors qu'elle connaît bien le centre.*

Chaque groupe, composé de bénévoles et de salariées de différents centres, a pris le temps de réfléchir à une des situations. Ont-ils déjà vécu cette situation ? Comment ils auraient fait ? Quelles questions cela pose ?

Lors de la restitution en plénière, chacun a pu donner ses idées, dans un rapport égalitaire, tous concentrés sur les situations et le partage d'idées pour aider les uns et les autres dans leurs pratiques d'accueillant.

L'après-midi a permis des échanges sur des situations concrètes vécues par les participants à l'accueil des centres. La réflexion a montré qu'en fonction des sensibilités de chacun, nous pouvons avoir une appréhension différente des situations problèmes et donc des réponses singulières. L'enjeu de la discussion était de repérer ce qui amène ces réactions, de partager l'analyse et de trouver pour chacun des réponses adaptées.

« Pour les personnes qui ne parlent pas le français ou ne peuvent pas s'exprimer facilement, il existe des outils comme le FALC (Facile à lire et comprendre) avec des cartes de pictogrammes qui permet de communiquer et de répondre aux besoins de l'habitant. »

A partir de nos échanges, un grand nombre a émis le souhait de faire connaître la formation sur l'accueil et de transmettre leurs savoirs entre pairs déjà formés en direction de nouveaux bénévoles ou professionnels. C'est le cœur même de l'éducation populaire de **partager ses savoirs et en créer de nouveaux par la rencontre et l'échange**.

Certains centres mettent en place des outils concrets : guide pratique de l'accueil, carnet de liaison, documents sur les rôles de chacun, interface numérique partagée, planning collaboratif ou encore formation interne. Tout cela aide à mieux structurer la fonction accueil, et à la rendre accessible aux personnes de statuts différents. Le livret d'accueil est un outil important. Il informe de ce qu'est le centre social et ce qui s'y pratique et présente les institutions ou les autres associations du territoire. La Charte du bénévolat et la Charte d'accueil viennent aussi rappeler les valeurs communes du projet du centre social et donner un sens à l'action de l'équipe.

Comment les échanges informels entre habitants, bénévoles et salariés contribuent-ils à l'évolution du projet social ?



43 %

Des outils d'écoute (cahier, journal ...) permettent de formaliser les échanges informels et sont repris en réunion d'équipe.

71 %

Un temps est dédié en réunion d'équipe ou d'instance pour partager les informations issues des échanges informels à propos du territoire.

71 %

Les échanges informels influencent le projet social, mais de manière indirecte, sans suivi spécifique.

11 %

Un référent est chargé de collecter et synthétiser les remontées issues des échanges informels.

0 %

Les échanges informels ne nourrissent pas le projet social, ou très rarement.

SENACS
2025 *(données 2024)*

Enquête auprès de
28 centres sociaux finistériens



↑ Le centre social Jacolot du Relecq-Kerhuon a instauré un accueil «pulls moches et vin chaud» pour se mettre dans l'ambiance de Noël. Ce mardi soir se retrouve une partie des bénévoles formés à l'accueil (au centre): Fanny, Karine et Pascale, aux cotés de Marie (à gauche, salariée à l'accueil du centre), Jeanne (stagiaire) et Kévin (adhérent).

Il y a une habitude de transmission des échanges avec les habitants au sein de l'équipe mais elle n'est pas encore très formalisée. Une piste de travail serait de **partager sur les pratiques et les outils d'écoute** pour mieux prendre en compte les paroles des habitants et ainsi leur contribution à l'évolution du projet social mais aussi la mise en place d'initiatives d'habitants.

Il y a une vraie volonté de **mutualiser les outils (charte de l'accueil, sur le bénévolat...)** mis en œuvre dans les centres. Des exemplaires ont circulé mais il y a une demande clairement exprimée de **développer une fonction ressources**. C'est tout à fait le rôle de la Fédération de faire en sorte que ces outils soient facilement accessibles à tous. Cela fait partie intégrante du nouveau projet fédéral régional.

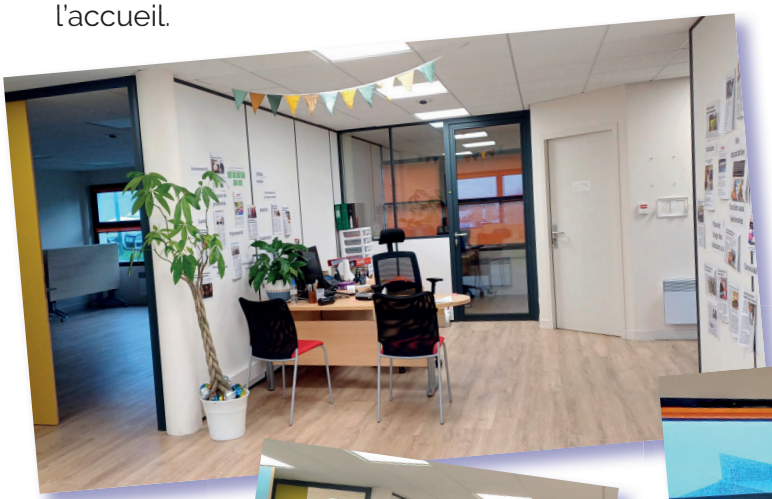
A titre d'exemple, il y a le souhait de faire mieux connaître le jeu L'Archipel des Droits Culturels développé par la Fédération des Centres Sociaux de France. C'est une animation immersive aux Droits Culturels, une façon attrayante d'aborder les droits humains à destination de personnes impliquées dans leur mise en œuvre. Cet outil-jeu permet de nourrir des temps de débats, de formation et de rencontres autour des questions d'identité, de coopération, d'éducation et de formation, d'information, de communication, de communautés, de diversité et de patrimoines. L'Archipel contient également un ensemble de ressources numériques, ainsi chacun peut continuer sa réflexion. Cela serait une vraie aide pour les formations sur l'accueil.

L'accueil et l'écoute active, la place publique indispensable pour desservir les trois maisons du centre social

L'accueil et l'écoute active sont centraux pour passer d'une réponse à la demande de services ou d'activités vers l'initiative de projets ou d'initiatives citoyennes. L'informel permet de lancer des initiatives, de réunir, créer des liens. Nous avons en réalité plusieurs entrées, plusieurs espaces et formes d'accueil. Il faut être en permanence en veille, en écoute ACTIVE. C'est vraiment l'essentiel pour bien accueillir les personnes mais aussi écouter l'expression de besoins, d'attentes, les balbutiements d'initiatives, de projets qui ne demandent qu'à se développer et se structurer.

Il y a quelques années, nous avions promu le schéma des trois maisons. Si nous affirmons que cette image est toujours d'actualité, la place de l'accueil et de l'écoute en bas du dessin est sans doute trop discrète. Il s'agirait plutôt de représenter **une place publique, ouverte et accessible à toutes et à tous, sans conditions préalables, qui distribue chacune de nos trois maisons.**

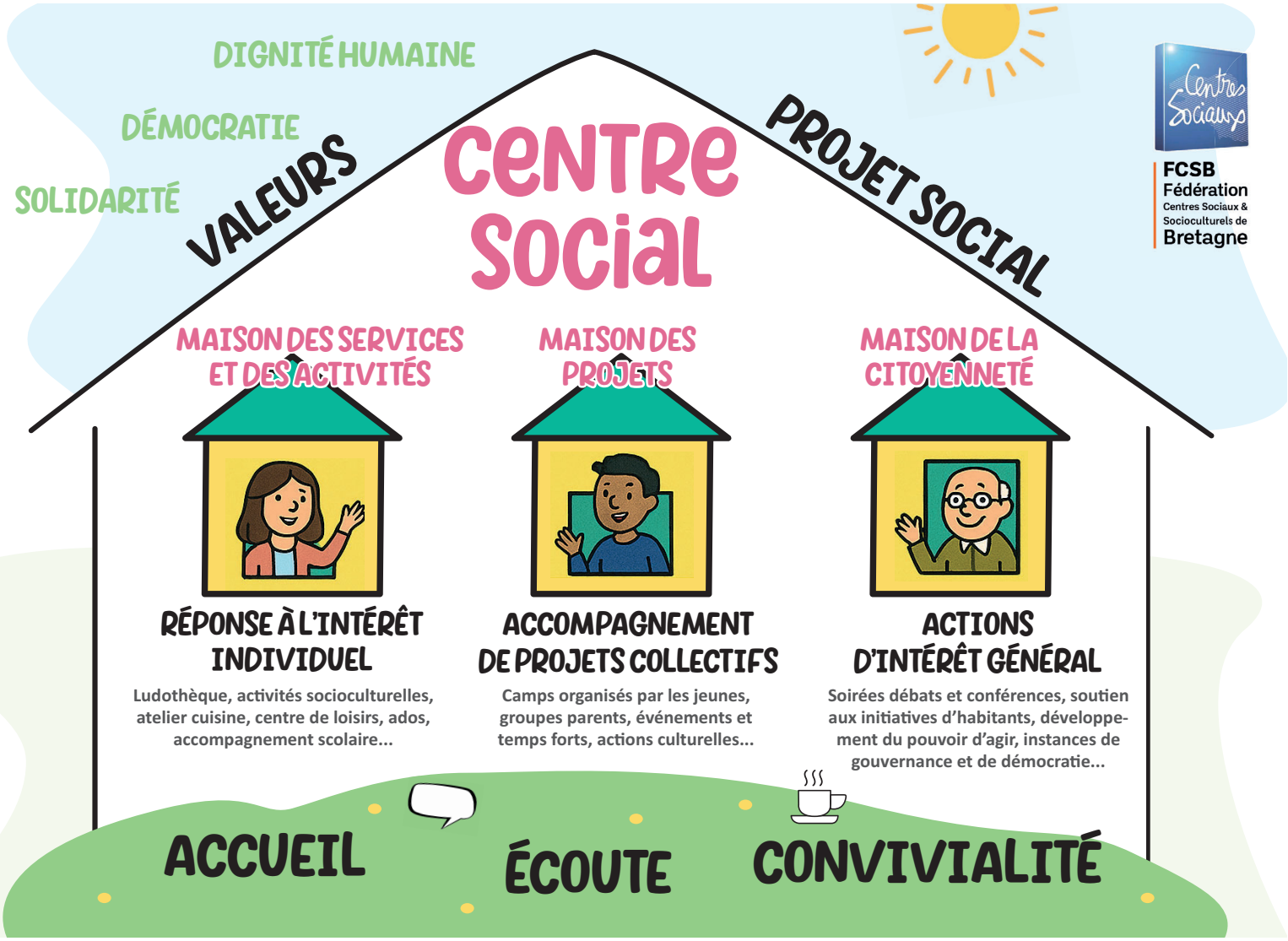
C'est bien par cette place publique que l'on peut passer d'une maison à l'autre, de la réponse individuelle aux projets collectifs voire à l'implication citoyenne. C'est dans cet espace que nous entendons, à tout moment, des bribes d'idées ou d'initiatives. Nous les passons à un membre de l'équipe qui, par un accompagnement approprié de celui/celle ou ceux qui l'ont exprimé, va permettre de les faire germer puis grandir. Elles peuvent s'épanouir au sein du centre social ou en dehors, prenant son envol, son autonomie, tout cela au service des habitants et des territoires. Il est là tout le sens du projet social.





← L'équipe de l'ULAMIR de la Presqu'île de Crozon se donne du temps pour penser et aménager l'espace d'accueil dans leurs nouveaux locaux





↑ L'accueil et l'écoute active, une place publique ouverte et accessible à tous, permet aux habitants de passer de l'une à l'autre des 3 maisons du centre social. C'est une fonction essentielle, au coeur du projet social et de la mobilisation des habitants.

Un centre social est un foyer d'initiatives, porté par les habitants associés, appuyés par des professionnels, capables de définir et de mettre en oeuvre un projet de développement social pour l'ensemble de la population d'un territoire. L'objectif de la dynamique de mobilisation des habitants est de leur permettre de participer activement à l'amélioration de leurs conditions de vie, au développement de l'éducation, au renforcement des solidarités et des relations de voisinage, à la prévention et à la réduction des exclusions.

Les Centres sociaux et les Espaces de vie sociale agissent en proximité des habitants d'un quartier ou d'un territoire à partir de deux principes fondamentaux : la participation des usagers et le collectif. Ils portent une attention particulière aux familles et aux publics fragilisés.

Par leur nature et leur activité, les centres sociaux intègrent trois dimensions complémentaires qui visent à répondre aux besoins sociaux fondamentaux :

- *Une dimension individuelle par une offre de service à la personne, la Maison des services et des activités ;*
- *Une dimension collective par la mise en œuvre de projets, la Maison des projets ;*
- *Une dimension citoyenne par le soutien à la capacité d'agir des habitants et leur participation à la vie locale, la Maison de la citoyenneté.*

La fonction accueil est essentielle puisqu'elle joue à la fois le rôle de premier contact et de facilitation du passage de l'une à l'autre des trois maisons du centre social ou de l'EVS.

Prendre le temps de la réflexion et de l'écoute de tous pour mettre en place l'accueil qui nous convient

Rencontre avec l'équipe du Centre social de la Maison Solidaire de Kermarron

L'accueil a toujours été une dimension importante, un point fort de la Maison Solidaire de Kermarron. La recette jusqu'ici éprouvée ? De la convivialité, du thé et du café, un espace chaleureux permettant les rencontres, un accueil partagé. L'équipe est plutôt satisfaite parce que ça se passe bien, « les habitants s'y sentent bien et nous arrivons à répondre à leurs demandes » indique Sophie, salariée de la Maison Solidaire.

Le nouvel agrément centre social, la création du poste d'accueil et le recrutement de Sophie ont amené à réfléchir à comment ils mettent en vie cette fonction. Un petit groupe s'est formé pour commencer à réfléchir l'entrée, l'accueil, changer l'aménagement.

Dès 2024, avec la mise en place de la Coopérative d'Accès aux Droits, il y a eu une réflexion avec le Ti Lab sur l'accueil France Service qui semblait insatisfaisant. Ils ont d'abord posé des constats puis fait un travail autour de maquettes pour imaginer comment transformer le lieu.

La démarche actuelle doit être dans le même esprit : faire des essais, « *voir ce que cela donne sans que ce soit définitif* » explique Sophie. « *Nous nous donnons du temps pour tester, vivre dans ce nouvel aménagement et surtout partager la réflexion avec tous* ». C'est important que ce soit porté collectivement, pas seulement par un petit groupe.

Il y a eu plusieurs réunions en janvier 2025 avec trois axes de réflexion :



↑ Un espace d'accueil en cours de réaménagement à la Maison Solidaire de Kermarron : une réfléxion partagée avec les habitants pour savoir comment ils vivent dans les lieux.

1. L'aménagement des espaces et de la signalétique intérieure comme extérieure. Il faut d'abord réussir à arriver jusqu'à la Maison, ce n'est pas si facile. Ensuite, il y a un manque de lisibilité, à la fois beaucoup d'informations sur les différentes actions et pas d'indication pour France Service.

Le groupe a eu l'idée de créer un totem coloré et sympathique qui marque l'emplacement de la Maison Solidaire et de ses annexes dans le quartier.

La communication et l'affichage est en même temps un vrai plus de la Maison Solidaire car chacun a accès de manière simple à l'information. L'envie est de se former à la facilitation graphique pour continuer à améliorer cette diffusion d'information.

2. Former régulièrement les bénévoles et les salariés impliqués à l'accueil de la Maison Solidaire pour partager ce qui se passe à l'accueil, discuter, faire le point, c'est un temps d'échange couplé à un moment convivial. Ils réfléchissent beaucoup à la posture de l'accueillant : être dans une posture d'attente ou travailler sur la communication, l'important est de s'arrêter dès que quelqu'un arrive pour s'attacher à bien l'accueillir. Ils sont très vigilants à la posture administrative qui n'est pas accueillante.

3. Comment mettre en œuvre l'accueil partagé ? Tous les salariés ont une part d'accueil dans leur poste, au sein de la Maison Solidaire mais aussi sur les lieux d'activités. Des bénévoles sont aussi impliqués dans l'accueil. Créer des outils comme un livret d'accueil faciliterait la prise en main des temps d'accueil du centre. Il faut séparer le lieu et ce qui s'y passe, les personnes à l'accueil n'ont pas besoin de tout connaître, de tout savoir du centre social. Ils ont le droit d'expliquer qu'ils ne savent pas et qu'ils vont se renseigner ou demander à quelqu'un de les rappeler pour leur donner la bonne information.

Les choses avancent mais c'est loin d'être fini, il y a encore à faire. « *Nous avons bougé la grande table et fait des petits îlots* » explique Sophie mais « *c'est mitigé, certains aiment et pas d'autres* ». Ils ont testé un petit coin calme dans la pièce, ils verront ce qu'ils en feront après avoir vécu le lieu comme ça. Alors, ils prendront une décision. Déjà des meubles ont changé d'emplacement parce que cela ne convenait pas. Ils ont déplacé l'ordinateur dans le couloir pour le mettre en accès libre, ça leur convient déjà mieux.

L'entrée de la Maison donne sur un couloir, et « *quand nous sommes à l'accueil (dans la pièce de gauche), nous ne voyons pas toujours qui arrive et il faut faire des allers retours dans le couloir pour inciter à rentrer* » explique Jos, une bénévole du centre. Beaucoup d'habitants viennent pour les permanences France Service et sont timides à entrer et venir vers les accueillants. « *Nous ne voulons pas de borne d'accueil, ça fait trop administration* » reprend Jos « *c'est à nous d'aller vers eux et démarrer la relation avec un je peux vous aider, vous voulez un café ?* ».

Une solution serait de changer l'accès à la Maison Solidaire car il y a une porte dans la pièce d'accueil, mais c'est une porte de sécurité. Est-il possible de la modifier pour en faire l'entrée du centre social ?

La réflexion s'oriente aussi sur ce que Sophie appelle **l'accueil autogéré** (ce n'est pas un terme discuté collectivement pour le moment) : l'accueil porté par des bénévoles.

Ils sont parfois en autonomie et à d'autres moments en duo avec un salarié. Pascale, une des bénévoles, raconte qu'il y a « *des choses que l'on fait régulièrement, et on sait comment les faire* ». Pour d'autres choses, cela nécessitera un temps d'échange voire de formation entre bénévoles et salariés pour échanger sur les postures d'accueil, les outils mais aussi les limites que chacun veut se mettre.

Jos a toujours dit qu'elle ne veut pas récupérer de l'argent, donc quand elle est confrontée à cette situation, elle va chercher un salarié présent pour venir récolter l'argent. Ce genre de situation doit continuer à être discuté, partagé et écouté.





↑ L'entrée de la Maison Solidaire de Kermarron avec un grand espace d'affichage : la communication est une clé importante dans le lien aux habitants dans un centre social.

Chacun a sa place dans l'accueil partagé, réfléchi et pensé collectivement

Rencontre avec l'équipe d'accueil de Carré d'As à Morlaix



↑ L'accueil chaleureux de Carré d'As offre plusieurs espaces en fonction des besoins et envies de habitants, sans gêner les autres personnes.

Carré d'As a pu bénéficier de nouveaux locaux plus spacieux au sein de la Maison de quartier Zoé Puyo dans les quartiers Nord de Morlaix. Au début, l'espace d'accueil était commun avec les autres associations utilisatrices des lieux et ne pouvait pas être investi par le centre social. La négociation avec la Ville a permis un changement de convention et l'octroi de la gestion des locaux pleine et entière par le centre. L'arrivée d'une médiatrice sociale en contrat adulte relais a complété les conditions favorables pour démarrer une réflexion sur l'aménagement de l'accueil.

Avant 2020, une première phase commence avec des essais, la récupération de mobiliers. C'est une vraie phase de tests. L'obtention d'une subvention de la CAF du Finistère a permis un investissement plus important et le développement d'une vraie démarche de réflexion. « Nous avons constitué un groupe projet avec des bénévoles et des salariés et avons associé la CAF et la Ville de Morlaix », explique Vanessa, directrice de Carré d'As. Ils ont fait appel à un architecte d'intérieur pour les aider à penser les espaces en fonction de leurs besoins et idées. Chaque étape a été validée par les partenaires, notamment la Ville, à qui il n'a pas été fait de demande de subvention mais d'un coup de main technique (pose d'étagères, mise en place de l'évier, réfection du plafond et pose d'une cloison en verrière…).

Le groupe a défini quelques idées principales, l'accueil est le point névralgique du centre social, le lien entre les personnes et les groupes. Il fallait pouvoir se retrouver, se rencontrer, mais aussi **s'installer sans gêner l'autre, sans empêcher l'autre dans son usage**, sa présence.

On peut venir lire le journal sans aller tout de suite boire le café ou rencontrer d'autres personnes. Cela nécessitait d'aménager différents espaces dans l'accueil. Ils ont pris vie petit à petit.

Le groupe définit également trois formes à la fonction accueil du centre :

- Un accueil administratif qui gère l'accueil téléphonique, les renseignements et les inscriptions aux activités, la facturation … ;

« L'accueil, l'écoute active, l'accès aux droits, prendre le temps de la rencontre et de l'échange… ce sont les missions d'un centre social. »

- Un accueil actif, physique et convivial ;
- Un accueil hors les murs devenu « aller vers » avec l'arrivée de la Roulotte.

En 2021/2022, un groupe de bénévoles s'est mis en place pour s'investir petit à petit à l'accueil. Il y avait vraiment l'idée d'une montée en puissance, y aller tranquillement. Aujourd'hui trois bénévoles sont présentes le lundi après-midi, le mercredi matin et le vendredi matin. Ce sont des moments identifiés par le centre en fonction de l'organisation de l'équipe salariée et des temps forts. Mais Annie, Véronique et Sabrina viennent souvent sur d'autres moments.

« Notre rôle est de renseigner, de créer du lien, d'être à l'écoute, notamment d'idées lancées autour d'un café et de les redonner à l'équipe » nous dit Véronique (qui est aussi membre du bureau de l'association). Cela permet de développer des projets par la suite ou de donner vie à des initiatives d'habitants.

Flora, médiatrice sociale, anime l'espace d'accueil, organise la convivialité, fait vivre le lieu et faire respecter les règles de fonctionnement. Elle participe également à l'accueil « aller vers ». Quand des nouvelles personnes arrivent au centre social, elle aime bien présenter les différents espaces du lieu tels que l'espace dons (vêtements et légumes), informatique (avec confidentialité grâce à une cloison qui sépare cet espace du reste du hall), informations et documentations sur les structures du territoire, deux espaces canapés, deux tables adultes et enfants. Elle présente Carré d'As et son équipe de bénévoles et de salariés, la plaquette. Elle accueille aussi régulièrement des partenaires.



↑ L'espace d'accueil est pleinement modulable pour accueillir des animations, projections de documentaires ou accueil de groupes.

L'aménagement est important car il aide à créer la relation. Annie raconte l'histoire d'un homme qui venait pour la 1ère fois, il avait besoin de parler de manière personnelle et intime. Après un court passage au bar pour un café, puis une table pour remplir des papiers, il répétait sans cesse « je suis là pour parler ». Le coin canapé a permis qu'il se livre et raconte des bouts de son histoire de vie compliquée. « *Il avait vraiment envie de poser ses valises et avait besoin d'un endroit calme pour le faire* » finit-elle d'expliquer.

La présence de Zoé, le chat de Carré d'As, est un vrai plus car elle crée de la relation et participe pleinement d'un accueil de qualité. La musique joue un rôle important également. Cela crée une ambiance apaisante et cela aide des personnes en souffrance à passer le pas de la porte et venir créer du lien.

Les personnes qui viennent à l'accueil actif sont des personnes qui ne sont pas inscrites dans des activités, sont souvent seules, parfois avec des problèmes psychiatriques, des souffrances ou des difficultés. Plutôt que d'errer dans les rues ou aller au bar, elles viennent à Carré d'As. Il y a le temps de l'écoute. Annie raconte que « petit à petit, on voit leur comportement changer, être plus ouvert et s'intégrer dans des relations et dans le centre social, dans des activités ». Ce sont des effets induits de cette façon d'accueillir, **un vrai outil qui permet de rompre l'isolement, de (re)construire du lien social**.

C'est aussi un lieu neutre pour des familles (en garde alternée ou avec un droit de visite en lieu neutre avec un éducateur). Le CADA vient souvent aussi avec des personnes migrantes qui viennent découvrir le lieu, ils reviennent plus facilement par la suite.

Le fonctionnement de cet accueil est très évolutif, c'est sans doute le secteur qui bouge le plus à Carré d'As. **Un livret de l'accueil permet à chacun de savoir son rôle et de poser le**

fonctionnement : un espace comme celui-là est convivial et agréable parce qu'il est rangé, nettoyé, la vaisselle faite. Cela demande de l'attention et d'être collectivement garant de nos règles de vie. Trois ou quatre jeunes de l'IME viennent une fois par semaine pour aider à la réalisation de ces missions (rangement, vaisselle…). Cela aide le centre mais cela les aide aussi pour voir s'ils peuvent s'intégrer dans un cadre professionnel (en vue d'une intégration future dans un ESAT).

L'équipe se forme régulièrement à l'accueil depuis 4 ans (DPA, accueil, accueil de personnes en souffrance…), cela aide à évoluer et toujours alerter sur les besoins. « Nous ne sommes pas des travailleurs sociaux » indique Vanessa, « et notre posture est autre, nous orientons vers d'autres professionnels qui viennent à Carré d'As pour rencontrer les habitants ». Ce n'est pas sans poser de questions :

Quels moyens seront alloués pour continuer à œuvrer à l'accueil alors que des services tels que le CIDFF et le PAEJ voient leur fonctionnement réduit faute de financement. Ces structures étaient des partenaires vers lesquels le centre orientait. Comment faire demain ?

Est-ce que les besoins sociaux vont continuer à augmenter comme on le pressent ?

Jusqu'où allons-nous dans l'accueil ? Quelles sont nos limites dans l'accueil en tant que centre social ?

Des questions à se poser, pour poursuivre et partager la réflexion dans son centre social :

- L'accueil est-il inscrit dans le projet social ?
- Le projet d'accueil a-t-il été discuté collectivement, en équipe bénévoles – salariés ?
- Quelles facettes de l'accueil sont mises en avant dans notre centre : administratif, convivialité, écoute active, accueil partagé, … ?
- Quels principes, quel aménagement, quelle organisation, quelle logistique au service de l'accueil ?
- Quelle(s) posture(s) adoptons-nous dans notre centre («faire pour» ou «faire avec», organisateur, médiateur ou passeur…) ?
- Quel cadre, quelles limites définissons-nous dans le projet d'accueil ?
- Avons-nous formé toute l'équipe de bénévoles et de salariés, y compris ceux qui accueillent dans les activités ?
- Avons-nous mis en place un ou des outils de recueil de la parole des habitants en vue de formaliser des échanges en équipe pour ajuster le projet social et/ou accompagner les initiatives ?
- …

Des pistes de réflexion sur l'enjeu de la fonction accueil dans l'avenir :

- Comment garantir un accueil de qualité avec des besoins sociaux grandissants alors que l'on nous annonce une baisse des financements publics ?
- Devons-nous étendre l'amplitude d'ouverture de l'accueil pour répondre aux besoins sociaux grandissants ?
- Quelles sont nos limites en tant que centre social ? Jusqu'où allons-nous dans l'accueil ? A quel moment réorientons-nous ?
- …

Une réflexion sur le portage partenarial :

- Comment les pouvoirs publics peuvent-ils être à l'écoute du recueil de la parole des habitants et comment agissent-ils aux côtés des centres sociaux pour apporter des réponses adaptées ?
- Comment la fonction d'accueil peut-elle être partagée et mise en œuvre avec les partenaires et les pouvoirs publics ?
- …

postface

75%

des centres sont satisfaits de la façon dont est mise en œuvre la fonction accueil

70%

des centres pensent remettre au travail tout ou partie de la fonction accueil dans les 2 ans à venir

55%

des centres ont identifié des besoins d'accompagnement pour cette réflexion

Former les équipes bénévoles et salariées revient largement en tête des besoins. Il s'agit de mieux accueillir les habitants selon leurs besoins spécifiques (allophones, handicap, fragilités notamment psychologiques, âge...).

Ensuite, revient la conduite d'une réflexion sur la réorganisation du poste salarié d'accueil administratif et de l'espace d'accueil convivial, ainsi qu'un réaménagement de l'espace d'accueil.

Enquête flash auprès des centres sociaux finistériens en septembre 2025 : 20 répondants

L'accueil c'est comme le centre social, ce n'est jamais figé. Ça bouge tout le temps, au gré du quotidien et des besoins des habitants. Il nous a paru important de réfléchir collectivement à cette fonction à travers une démarche d'évaluation collective.

Accueillir vient du latin ***collegere*, rassembler**. C'est bien notre but : être ensemble, partager, s'écouter, porter des projets communs. C'est entrer en relation avec la personne, lui montrer que sa parole est importante et lui donner envie de revenir.

L'accueil dans les centres sociaux ne se limite pas à un bureau, à un hall d'entrée. Il a lieu à l'arrivée dans une activité, au moment d'une fête dans le quartier, dans toutes nos actions « aller vers » … **Accueillir c'est partout, dans et hors les murs !** Et c'est l'affaire de tous, salariés, bénévoles, animateurs d'activités et adhérents entre eux, c'est une fonction qui doit être partagée par tous et portée par tous.

Les échanges que nous avons avec les habitants sont souvent utiles à l'élaboration du projet social : quelle place pour les jeunes sur le territoire, une envie de créer un jardin partagé, des ateliers cuisine ou de bricolage, une demande de soutien à la parentalité comme les pauses parents, le répit parental, une conversation autour d'un café sur le besoin d'aide à la mobilité… Tout cela contribue à l'évolution du projet de centre social.

Nombre de centres sociaux et d'espaces de vie sociale se sont doté de nouveaux outils, un fourgon aménagé, un triporteur ou une roulotte pour aller à la rencontre des habitants. Ils font preuve des possibilités d'adaptation de notre réseau. Ils continuent à **réfléchir et améliorer la qualité** (pourtant déjà perçue comme bonne) de l'accueil dans leur centre. C'est un très bon signe.

Ils expriment le besoin d'accompagnement des bénévoles et des salariés. La Fédération, à la suite de ce livret, souhaite aussi faire évoluer les formations sur l'accueil pour mieux soutenir les centres dans leurs réflexions et les évolutions à venir.

Merci à toutes les personnes, bénévoles et salariés, qui ont participé aux différents temps d'échange et à la production de ce livret.

Françoise Stervinou.

Vice-Présidente de la Fédération pour le Finistère

Accueillir au centre social, bien plus qu'une porte d'entrée

« Comme des hirondelles sur un fil, les habitants vont et viennent, le centre social reste là, ils peuvent revenir après leur migration, même après un temps long, nous sommes toujours là à les accueillir et les écouter. »

FCSB
Fédération
Centres Sociaux &
Socioculturels de
Bretagne

Fédération des Centres Sociaux et Socioculturels de Bretagne
3 rue de la Volga - 35200 Rennes - 02 99 41 78 58 - fede@centres-sociaux-bretagne.fr
www.centres-sociaux-bretagne.fr centressociauxbretagne

SEUL on va plus vite, ENSEMBLE on va plus loin