

Données repères

“Référent(e) accueil du Centre social”

La circulaire 2025-238 fixe un cadre réglementaire renouvelé et réaffirme des principes forts pour la politique d’animation de la vie sociale (AVS). Elle clarifie les missions attendues des structures AVS en articulation avec les politiques portées par la Branche famille, dans un objectif de visibilité et de coopérations renforcées avec les partenaires. Ce cadre rénové de référence, notamment à travers le projet social et familial de territoire, conduit à des évolutions de critères d’agrément.

La circulaire 2025-238 repose l’accueil inconditionnel comme fonction obligatoire, favorisant la mixité dans toutes ses acceptions, ouvert à toute la population présente sur un territoire. L’accueil est important, quel que soit le mode de gestion, dans la mesure où il constitue le premier contact de l’usager avec la structure AVS. Inscrit au cœur du projet social et familial de territoire, l’accueil vise à reconnaître chaque habitant(e) dans sa singularité, à libérer sa parole et à renforcer sa capacité d’action.

L’accueil est un outil de promotion du projet social et familial de territoire : il permet de traduire l’orientation générale de l’action de la structure au regard des problématiques sociales et repose sur une culture partagée de la relation aux habitant(e)s, dont la participation est centrale pour le projet de la structure, tant dans sa phase d’élaboration que de mise en œuvre ou d’évaluation. Par nature transversal, l’accueil s’exerce autant dans les murs qu’hors les murs, en itinérance ou au cœur des actions, en lien étroit avec les dynamiques du territoire.

Cette fonction doit être clairement identifiée : la fonction accueil relève d’une approche transversale inscrite dans le projet social et familial de territoire, généralement portée collectivement par la structure. Elle ne repose pas uniquement sur un(e) salarié(e), mais suppose une organisation permettant aux salariés et bénévoles concernés de partager des repères communs, en accord avec le projet social et familial de territoire du centre social.

La circulaire 2025-238 indique que les centres sociaux doivent disposer d’une équipe de professionnels et qu’un chargé d’accueil doit être identifié, avec au minimum un mi-temps (0,5 ETP) dédié à cette fonction. Il s’agit d’une personne reconnue et repérée par les usagers et les partenaires pour l’exercice régulier de la fonction d’accueil au sein du centre social. Le fait d’avoir plusieurs personnes sur la fonction accueil doit se justifier par la taille de la structure et/ou le contexte d’intervention et/ou le projet.

Le présent document concerne la personne reconnue et repérée pour l’exercice régulier de la fonction, désigné chargé(e) d’accueil dans la circulaire 2025-238. Afin de tenir compte des différentes organisations possibles, le terme de « référent(e) accueil » sera utilisé pour décrire les finalités et missions du chargé d’accueil. Ce document a vocation à poser :

- des repères généraux de fonctions,
- les missions principales attendues,
- des précisions relatives aux expériences et formations.

Attention : ce document constitue une base d'échange entre la Caf et la structure, et les exigences de la Caf doivent être adaptées en fonction du contenu du projet, des moyens de la structure et du contexte local. Il n'a pas vocation à se substituer à un référentiel métier et ne constitue pas une fiche de poste.

FINALITES DE LA FONCTION

- Assurer l'ouverture à toute la population présente sur un territoire pour favoriser la mixité, dans toutes ses acceptions,
- Proposer une offre globale d'information, d'orientation ainsi que recueillir les besoins des habitant(e)s et leurs idées de projets collectifs,
- Promouvoir le projet social et familial de territoire de la structure, et y contribuer, en assurant l'accueil au quotidien des habitant(e)s et des partenaires,
- Contribuer à la veille sociale de la structure en lien avec l'évolution du territoire.

MISSIONS PRINCIPALES

- **Animer la fonction accueil en veillant à l'implication des publics dans la vie du centre social**
 - Contribuer à l'animation et à l'organisation des espaces d'accueil, qu'ils soient physiques, mobiles ou intégrés aux actions du centre social,
 - Accompagner ou faciliter en toute confidentialité les publics accueillis dans leurs parcours citoyens, dans leurs recherches et/ou leurs besoins, y compris sur des démarches administratives et/ou numériques,
 - Participer par l'accueil inconditionnel à la construction de liens avec les usagers,
 - Contribuer à la communication interne et externe et proposer une offre globale d'information et d'orientation au sein du centre social,
 - Faire preuve d'une écoute active pour identifier, recueillir les besoins et attentes et des habitant(e)s,
 - Effectuer les tâches administratives afférentes à la fonction d'accueil.

- **Coopérer en interne au recueil, à l'analyse, et à la communication des données et informations concernant les publics du territoire**

- Connaître les missions des autres interlocuteurs pour une bonne articulation,
- Assurer la coopération avec l'ensemble de l'équipe du centre social, des bénévoles et des adhérent(e)s, en étroite collaboration avec les équipes professionnelles,
- Contribuer au rôle de veille sociale, au recueil des données d'activité du centre social, des besoins des habitant(e)s et de leurs idées de projets collectifs,
- Contribuer à la démarche d'évaluation du projet social et familial de territoire de la structure.

- **Contribuer à la dynamique des relations partenariales de proximité**

- Identifier les ressources du territoire pour orienter au mieux les publics
- Contribuer à travers l'orientation et l'accueil inconditionnel au suivi du réseau partenarial,
- Contribuer à la diffusion en interne des informations recueillies entre les partenaires et l'équipe du centre social,
- Contribuer aux actions de communication du centre social et des acteurs locaux engagés dans le projet social et familial de territoire.

QUALIFICATION / EXPERIENCE / FORMATION

Pas de diplôme spécifique requis.

Une expérience en tant qu'adhérent(e) ou pratiquant(e) de la vie associative et/ou une expérience du **collectif** (pas uniquement dans le cadre professionnel – ex : à travers le sport, un bureau des élèves / une association de parents d'élèves...) pourrait être appréciée.

S'agissant des formations, au regard des enjeux liés à l'accueil dans les structures AVS, une attention particulière est portée à la posture d'accueillant : qualité d'écoute et d'orientation, respect de la confidentialité, mais aussi capacité à créer du lien et à favoriser le développement du pouvoir d'agir.

La fonction accueil nécessite des temps de travail dédiés au collectif : réunions d'équipe, analyse de pratiques, temps de coordination ou d'ajustement, afin de réfléchir à l'organisation de la fonction et de faire évoluer les postures professionnelles.

Le **temps de travail du référent ou de la référente accueil** consacré à cette fonction est **a minima de ½ ETP**, et le temps de travail valorisé dans le cadre de la fonction accueil, réparti sur d'autres membres de l'équipe, peut s'élever **jusqu'à 3 ETP au total, pris en compte dans le cadre du calcul de la prestation de service**. La structure est libre d'y consacrer davantage de moyens. Le nombre d'ETP dédié à cette fonction doit être adapté en fonction du projet social et familial de territoire, de la taille de la structure, et doit être concerté avec la Caf.

Il est important de rappeler que l'appréciation à avoir sur un candidat de référent(e) accueil porte sur : **l'adéquation des compétences du candidat au regard des missions attendues, et de l'expérience professionnelle.**