
Charte d'accueil du Centre de la Lande



OBJET

La spécificité de l'ACCUEIL dans un centre social est de mettre en œuvre, au-delà de l'accueil dit de « droit commun » que l'on trouve dans toute organisation, un accueil social. La présente charte vise donc à fixer les ambitions du Centre de la Lande en la matière et à définir en acte ce que doit revêtir pour les bénévoles et les salariés, les termes « accueil » dans notre centre social et socioculturel.

LES FINALITES

Ainsi, pour nous, Centre de la Lande, l'accueil social c'est :

→ DES VALEURS ET DES PRINCIPES :

A travers l'accueil, nous nous engageons à faire vivre les trois valeurs fondatrices auxquelles se réfèrent les Centres Sociaux dans leur charte nationale : **la dignité humaine, la solidarité et la démocratie.**

Chaque personne, quelle que soit sa situation sociale, ses origines culturelles, son âge sera accueillie avec la même attention au sein du Centre Social, faite de respect et de regards « non jugeants ».

Chaque personne est accueillie en tant que habitante et partenaire potentielle du projet du centre social et non comme un usager ou cliente d'un service.

La qualité de l'accueil et le respect des valeurs du Centre passe par la maîtrise de savoir-être et de savoir-faire partagés par tous, salariés et bénévoles, partenaires et prestataires.

→ DES APTITUDES ET POSTURES INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES :

- ✓ Une disponibilité pour établir la confiance et la relation d'échange réciproque.
- ✓ Une écoute des attentes, des besoins, des envies ou des difficultés explicites ou parfois plus implicites.
- ✓ Des qualités relationnelles faites de bienveillance, de patience et de discrétion.
- ✓ Une capacité à fournir des informations sur la vie du Centre, sur les activités développées.
- ✓ Une capacité à fournir des informations sur la vie des quartiers, de la ville ; ce qui se fait, ce qui se vit.
- ✓ Une capacité à cerner ses compétences et ses limites.

- ✓ Ne pas se substituer aux missions des ou d'autres professionnels.
- ✓ Une orientation, le cas échéant, vers des interlocuteurs ou structures compétentes, pour traiter telle ou telle difficulté ou question.

→ DES ESPACES PROPICES AUX ECHANGES

L'organisation des locaux dans le Centre est liée à l'architecture générale des bâtiments ; toutefois, nous veillerons à ce que nos lieux et espaces de rencontre :

- ✓ Favorisent la convivialité et l'échange,
- ✓ Permettent, le cas échéant, la confidentialité des échanges.
- ✓ Constituent un lieu de rencontre et d'échanges, où l'on puisse venir, passer de temps à autre, même sans demande particulière.

L'accueil est souvent le premier contact avec le centre : il constitue ainsi une première « image », une vitrine du Centre de la Lande. Il est donc important que chacun s'y sente bien... pour avoir envie d'y revenir.

→ UNE AMBITION

Au-delà du rôle d'information et d'écoute, l'accueil a une vocation « transversale » dans la vie du Centre, dans ce qu'il permet de :

- ✓ Créer du lien social en favorisant les échanges, en incarnant et transmettant les valeurs d'écoute, de respect et d'ouverture à l'autre.
- ✓ Constituer un observatoire ou un lieu de « veille sociale » sur les besoins, les difficultés, les richesses du quartier, de la ville ou du territoire en général.
- ✓ Développer le sentiment d'appropriation de cet espace par les habitants et, constituer, le cas échéant, un lieu de médiation entre l'intérêt particulier et l'intérêt collectif.
- ✓ Constituer un relai d'informations, entre celles venant du centre social et celles venant des habitants et du territoire.
- ✓ Nourrir le projet et les actions du centre, à partir de l'écoute des besoins et des envies des habitants et en établissant avec eux une relation de partenariat et non d'assistance.
- ✓ Contribuer à enrichir les attentes ou expressions individuelles dans la perspective de démarches plus collectives.
- ✓ Proposer un accueil inclusif et inconditionnel ; ouvert à toutes cultures et tous les publics ; en veillant à ceux qui ne maîtrisent pas l'écrit ou le français.

L'accueil est au cœur du projet de notre centre social. A ce titre, nous, bénévoles et salariés, nous engageons à le réinterroger tous les quatre ans dans le cadre du renouvellement du projet social.