

L'accueil des usagers des services sociaux

Le contexte de l'innovation

Les services sociaux accueillent à Paris près de 1500 personnes chaque jour. De nombreux usagers ne parlent pas ou parlent peu la langue française. Comment accueillir ces usagers, libérer leur parole pour comprendre leurs besoins et pour leur apporter une réponse adéquate ou une bonne orientation ?

L'idée innovante

Les travailleurs sociaux de différents services se sont réunis pour identifier leurs difficultés communes dans l'accueil des populations étrangères et les thèmes les plus récurrents rencontrés par ces populations. Ils ont animé des groupes d'usagers pour mettre les justes mots sur les difficultés.

Le service communication a immédiatement proposé de créer des supports selon les besoins identifiés.

L'objectif recherché

Aller vers les usagers, mieux les accueillir, assurer un premier accueil de qualité pour mieux les orienter, faciliter la communication, leur proposer des informations accessibles en langues étrangères ou avec des illustrations.

La démarche mise en œuvre (programmation, partenariat)

Actions collectives de travailleurs sociaux

Groupe de paroles d'usagers

Identification de problématiques communes

Utilisation des mots des usagers

Création rapide d'outils

Mise en place de ces outils en fonction de leur finalité dans les salles d'attentes, auprès des équipes de secrétariat d'accueil et des travailleurs sociaux des services sociaux.

Le contenu de la réalisation

Fiches linguistiques (6 fiches A4 plastifiées recto-verso)

Des outils au service des travailleurs sociaux accueillant les usagers : documents réalisés avec un groupe de travailleurs sociaux travaillant dans différents arrondissements. Réflexion collective sur les mots et phrases les plus usités lors de l'accueil en service social, traduit en 6 langues comprenant la phonétique pour créer le dialogue.

Thèmes abordés : accueil, recueil d'informations, enfance, santé, insertion/ressources, logement/hébergement, droit des étrangers

Kit Affiches violences faites aux femmes

Affiches réalisées avec un groupe de travailleurs sociaux qui ont recueilli les paroles des femmes faisant l'objet de violence conjugale. Sur la première affiche, la partie noire évoque le contexte de violence (ce que me fait l'homme) ; en face, la partie grise se rapporte aux pensées bloquantes (ce que je ressens face à cette violence). Dans la seconde affiche, la partie grise présente une prise de conscience (je peux dire non, je suis une victime) ; en face, la partie rose représente la parole publique (vous n'êtes pas seule et les travailleurs sociaux peuvent vous soutenir).

Une paire d'affiches à exposer en vis-à-vis (2 affiches de 40 cm X 60 cm)

Une affiche (noir / gris) « la violence conjugale, même si elle ne se voit pas, elle tue, parlez-en » (rappel à la loi qui protège)

Une affiche (gris / rose) « la violence conjugale, parlons-en. Ici un travailleur social est à votre écoute et peut vous soutenir» (rappel du numéro 3919)

Traduction en langue étrangère (anglais, chinois, arabe)

Un kit dédié à la précarité énergétique

Une exposition résultant d'un travail avec l'Agence parisienne du climat (APC) et des travailleurs sociaux :

pour sensibiliser les usagers puis les inciter à s'interroger sur leur propre consommation énergétique et à engager le dialogue avec le travailleur social qui pourra inscrire l'utilisateur à des ateliers de l'APC s'il le souhaite. La présence de nombreux visuels et un texte accessible permettent de lever les obstacles de la langue.

Série d'affiches sur le thème (6 affiches de 40 cm X 60 cm)

Quiz Dépliant A5 plié

Flyer A5 recto-verso sur les ateliers

Les moyens humains et financiers

Trois groupes de travail soit environ trente travailleurs sociaux qui ont participé aux réunions dans les arrondissements.

Le service communication (responsable et graphistes)

Créations graphiques : Violences, Anne Catrou ; Précarité énergétique, Amine Larbi Daho Bachir ; Fiches linguistiques, Martine Clermontel, Isabelle Huette, Amine Larbi Daho Bachir.

Coût par projet :

Violences: 1 790,89 € (impression)

Précarité énergétique : 5 132,21 € (impression)

Fiches linguistiques : 2 568,00 (impression)

Le bilan de la réalisation

Expérimentés dans quelques arrondissements de Paris et approuvés par les travailleurs sociaux, ces outils sont désormais généralisés et affichés dans les salles d'attentes.

L'exposition sur la précarité énergétique a généré une vingtaine d'ateliers avec l'agence parisienne du climat.

Le dispositif d'accueil en langues étrangères permet de mieux accueillir les personnes. Un dispositif similaire mis en place en 2007 dans les centres de protection maternelle et infantile a montré que ces services étaient parmi les mieux notés en matière d'accueil des populations étrangères. Expérimentés dans quelques arrondissements de Paris et approuvés par les travailleurs sociaux, ces outils sont désormais généralisés et affichés dans les salles d'attentes. L'année prochaine, ce sera au tour des centres de santé de se doter de ces outils facilitateurs de dialogue.

Les affiches violences faites aux femmes ont permis aux travailleurs sociaux de s'approprier le sujet et de se sentir légitimes à apporter une réponse aux femmes. En novembre 2014, tous les travailleurs des services sociaux parisiens se mobiliseront autour de la journée de lutte contre les violences faites aux femmes en arborant le ruban blanc affichant ainsi qu'ils sont à l'écoute des victimes de violences conjugales.