



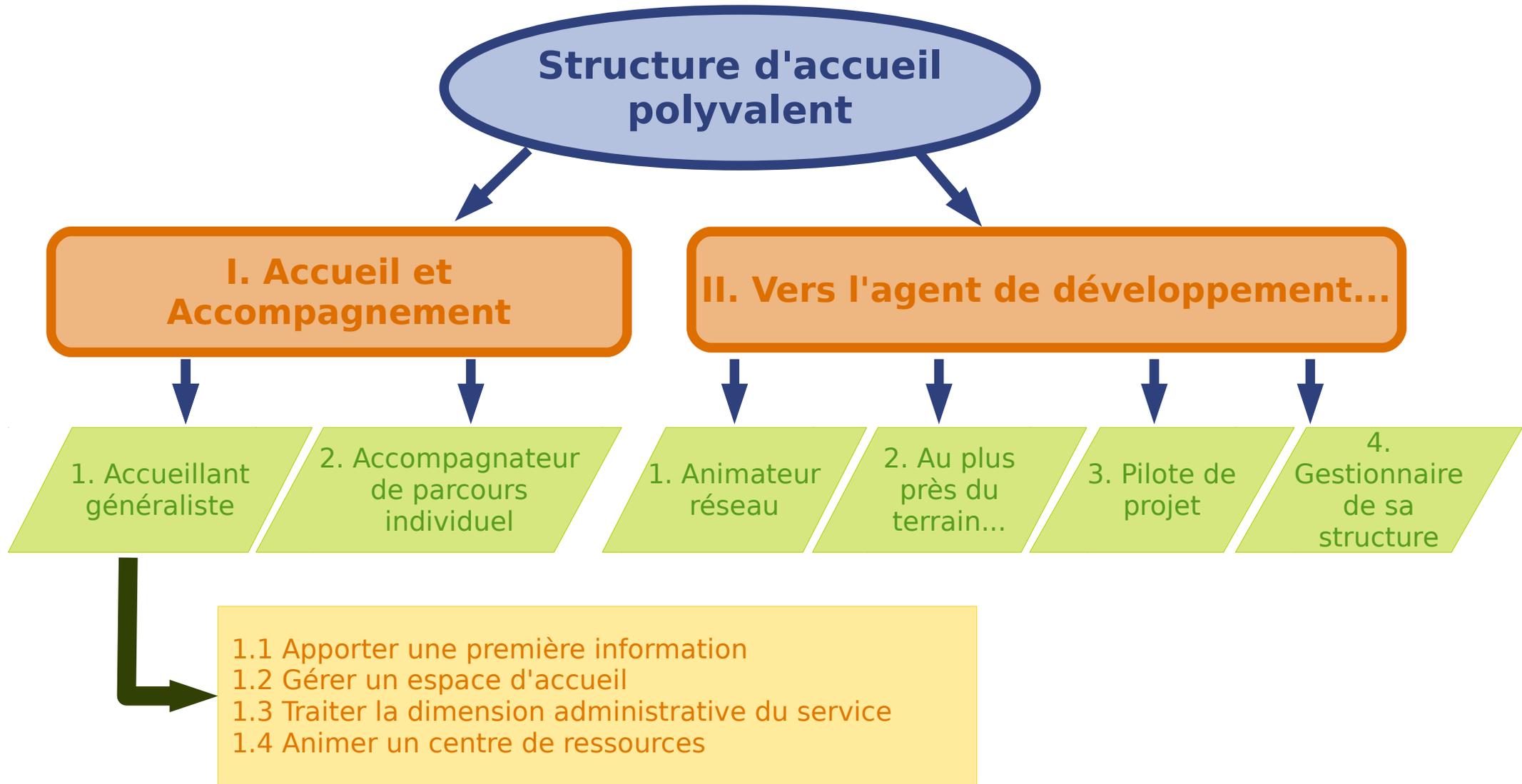
ADRETS
Association pour le Développement en Réseau
des Territoires et des Services
adrets@adrets-asso.fr www.adrets-asso.fr
7 rue Bayard - 05000 GAP / 04 92 51 07 19
16 Avenue du Lac du Bourget - BP 319 73377 Le Bourget du Lac / 06 47 33 65 24

GUIDE PRATIQUE

RÉFÉRENTIEL MÉTIER POUR UNE STRUCTURE D'ACCUEIL POLYVALENT



SOMMAIRE



INTRODUCTION

Ce guide pratique est un prolongement de nombreux autres travaux, dans le but de diffuser un référentiel métier adapté aux réalités des points d'accueil polyvalent en milieu rural : Relais de Services Publics, Espace saisonnier, Point d'accueil emploi formation...

Pourquoi élaborer un tel guide ? Parce que...

- ... l'ADRETS a été sollicitée ces derniers temps par des agents en quête de définition et de reconnaissance de leur métier ;
- ... des employeurs semblent en difficulté face à la rédaction d'une offre d'emploi pour ces postes polyvalents ;
- ... Pôle Emploi ne sait pas toujours à quel code ROME inscrire les agents ;
- ... les agents ne trouvent pas toujours les formations qui leur manquent ... car leurs besoins ne sont pas suffisamment définis ;
- ... l'atelier sur la définition de ce métier, proposé lors de l'assemblée générale de l'ADRETS, en mai 2013, a provoqué de nombreuses attentes auxquelles nous nous devons de répondre !

Cet élan est conforté par plusieurs autres facteurs :

- L'accord national « Plus de Services au public¹ », lancé en 2010 entre 9 grands opérateurs et 23 départements en France, dont les Hautes-Alpes. Localement, l'axe 1 de ce contrat est « l'amélioration du maillage des RSP et le confortement de leur activité » : la réflexion sur le métier des RSP est bien entendu un aspect prioritaire (définition, reconnaissance, formation...)
- L'ADRETS, dans sa mission d'animation du réseau des points d'accueil polyvalent du massif alpin, travaille depuis septembre 2012 à la conception d'une « **malette RSP** », composée d'outils pratiques à destination des agents. Ce travail sur leur métier fait partie des outils proposés.

Ce guide s'appuie sur :

- un travail de terrain piloté par l'ADRETS avec le réseau des points d'accueil polyvalent du massif alpin : une journée d'échange en Rhône-Alpes le 2 juillet 2012, un atelier spécifique lors de l'Assemblée Générale 2013, une journée inter-points d'accueil dédiée aux métiers le 3 juillet 2013. Agents d'accueil, chargés de projet, responsables de tous les départements alpins ont participé à ces travaux.
- les référentiels métiers déjà existants (Cf. *bibliographie*) :
 - un dossier réalisé par l'ADRETS en 2001 sur le métier d'agent d'Espace Rural Emploi Formation (EREF) sur la région Provence-Alpes-Côte d'Azur
 - un travail mené en 2009 par la DGME et la DATAR sur les besoins en formation traitant en partie de cette question
- la Région Rhône-Alpes a mené en 2011/2012 avec l'appui du PRAO² (Pôle Rhône-Alpes de l'Oriente) et des acteurs locaux, un travail de réflexion sur la fonction d'accueillant généraliste et le service délivré. Nous nous appuyons sur les deux guides édités à cette occasion, pour la première partie portant sur la fonction d'accueillant.
- d'autres travaux réalisés par divers organismes sur le métier d'agent de développement.

L'objectif de ce guide est donc de contribuer à la définition d'agent d'une structure d'accueil polyvalent. Les travaux existants n'ont pas toujours été diffusés auprès des personnels de terrain : l'ADRETS souhaite aujourd'hui combler ce manque.

¹Mise en œuvre de l'opération « + de services au public » : signatures des contrats départementaux

²Pôle Rhône-Alpes d'orientation, groupement constitué en vue d'assurer un ensemble de missions concourant à l'amélioration et au développement des services d'accueil, d'information et d'orientation tout au long de la vie (AIO) à destination des rhônalpins et des entreprises

Ce guide se présente sous la forme d'un panier dans lequel chacun pioche en fonction de ses besoins.

Un principal constat : la diversité des situations, des métiers, des compétences !

Chaque lieu d'accueil a un fonctionnement spécifique, avec des missions et des responsabilités plus ou moins étendues, un portage différent.

Pour illustrer cette diversité : paroles récoltées lors de l'Assemblée Générale de l'ADRETS (mai 2013)...

« **ET VOUS, VOUS VOUS APPELEZ COMMENT ?** »



- Conseillère en développement local
- Conseillère en insertion
- Agent d'accueil
- Agent d'accueil polyvalent (Ultra polyvalente)
- Agent d'accueil 1er niveau
- Agent social de 1ère classe
- Assistante socio-éducative
- Animatrice TIC
- Animatrice de projets
- Animatrice sociale, animatrice emploi
- Responsable du pôle services à la population
- Directrice de RSP
- Directrice du pôle développement économique et services à la population
- Responsable de la maison de service à la population
- Gestionnaire, responsable de structure

Vous souhaitez déposer une offre d'emploi de votre poste à Pôle Emploi ...
... choisissez la case (il n'en faut qu'une!!!)

(ZOOM sur les codes ROME³)

Agent d'accueil et d'information sociale Agent d'accueil social Agent d'accueil/ Chargé d'accueil Agent d'information Coordonnateur de service d'action sociale Intervenant d'action sociale	Animateur conseiller en TIC Animateur web	Chargé de mission développement territorial Chargé de mission développement local Chargé de mission développement économique
Conseiller du travail Conseiller en économie sociale et familiale Conseiller technique de service social Conseiller technique en action sociale Conseiller social Conseiller des métiers Conseiller emploi formation Conseiller en insertion professionnelle Conseiller en développement local	Conseiller en formation Conseiller en formation auprès des entreprises Conseiller en recherche d'emploi Conseiller responsable point emploi Conseiller à l'emploi Conseiller chargé de projet emploi Conseiller professionnel Conseiller référent emploi Conseiller/consultant en création d'entreprise	Agent de développement local Agent de développement rural Agent de développement économique

Ce guide présente l'ensemble des missions potentiellement prises en charge par un lieu d'accueil. Certains se reconnaîtront principalement dans la fonction d'accueil, d'autres se situeront davantage dans la fonction pilote de projet, etc....

Il n'a pas la prétention d'être exhaustif tant les situations sont diverses.

Chaque lieu d'accueil est amené à évoluer en terme de compétences internes, de missions, de rôle sur son territoire : connaître l'ensemble des fonctions potentiellement prises en charge par ce type de lieu permet d'imaginer vers quelles évolutions tendre, cerner quelles compétences acquérir pour y parvenir, etc... C'est là le souhait qui entoure ce guide.



³ Codes Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois

Lieu d'accueil polyvalent... ?



Relais de Services Publics, Point Emploi Formation, Espace saisonnier, Maison de Service Public... autant de dénominations que de structures.
Pour englober cet ensemble nous choisissons de parler de **Lieu d'Accueil Polyvalent**.

L'objectif de ces structures (portées par une collectivité ou une association) est de proposer un **ensemble de services** aux citoyens, au plus près de chez eux, en amont des organismes publics et non pas à la place.

En animant des partenariats multiples avec des services au public, l'agent accueille l'utilisateur dans son intégrité et lui apporte autant que possible des réponses à des problématiques diverses.

Structures multi-thèmes :

Formation, Emploi, droit du travail, Insertion
Création d'entreprise / d'activité / Pluri-activité
Saisonnalité
Logement
Services publics administratifs
Politique de développement local, aménagement du territoire

Mobilité – transport
Prestations sociales
Famille, Petite enfance, Éducation
Santé, Services à la personne
Accès aux droits, citoyenneté

Quels publics ?

Les points d'accueil s'adressent à tout public, quel que soit son statut, et de manière anonyme. Certains sont parfois spécialisés sur des services et répondent spécifiquement à certains types de demandes :

- Demandeurs d'emploi, jeunes, bénéficiaires minima sociaux, toute personne en difficulté sociale/ professionnelle
- Toute personne habitant la région ou de passage, à la recherche d'un emploi, d'une formation, d'une écoute, d'une aide, d'une prestation
- Des usagers des services publics pour des prestations sociales, démarches administratives
- Un saisonnier qui débute sa saison sur un territoire inconnu : logement, transports, santé, travail,...
- Un usager étranger ne maîtrisant pas le français
- Habitants à la recherche d'information sur la culture, les loisirs, les droits, l'économie locale, les services aux personnes...
- Une association, une entreprise ou un élu à la recherche d'une information, d'un conseil, d'une aide, d'une prestation...

Quelques dénominations d'actualité :

Relais de Service Public (RSP) - label national (circulaire du 2 août 2006). Permettre au public d'obtenir des informations et d'effectuer des démarches administratives relevant de plusieurs administrations ou organismes publics, principalement en matière d'emploi et de prestations sociales.

Point d'Accueil Information Formation (PAIF) / réseau AIO – label régional Rhône-Alpes : dans le cadre du Service Public Régional de la Formation, plus de 30 points d'accueil proposent une information générale sur la formation, les métiers et l'emploi : donner les premiers repères, aider à identifier les ressources disponibles, aiguiller vers les interlocuteurs susceptibles d'accompagner l'utilisateur dans une démarche plus approfondie.

Espace Public Numérique (EPN) / Espace Régional Internet Citoyen (ERIC) / Espace Public Internet (EPI) : destiné à l'accompagnement de tous les publics aux usages numériques (y compris l'accès aux téléservices), cet espace propose des activités d'initiation ou de perfectionnement variées et encadrées, par le biais d'ateliers collectifs, dans le cadre de médiations individuelles et de plages réservées à la libre consultation.

Maison des services, Espace Emploi Formation : Espace d'accueil, de conseil et d'information en matière d'emploi et de formation mais aussi pour toute question liée à la santé, au social et au droit.

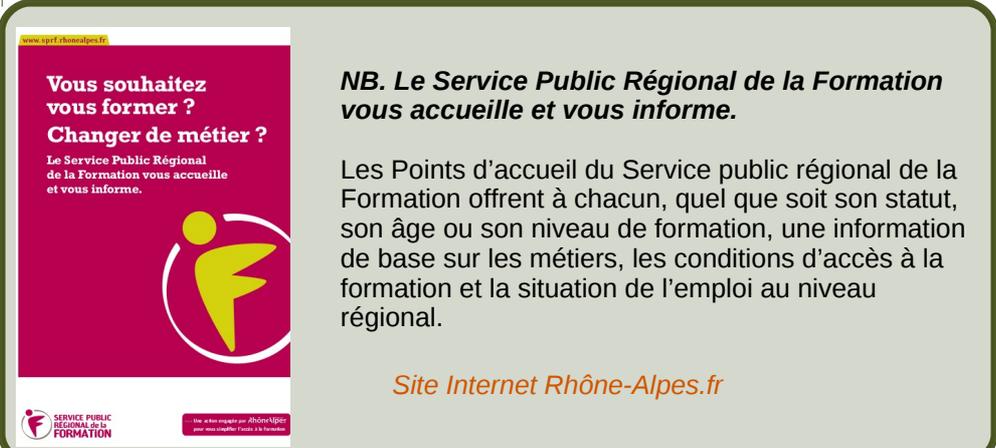
Espace saisonnier / maison des saisonniers, etc... : un accueil principalement destiné aux saisonniers et employeurs du tourisme, un portage juridique et administratif "structuré", c'est-à-dire avec un gestionnaire et un lieu bien identifiés sur le territoire local ; une démarche s'inscrivant dans la durée : travail au sein d'un réseau, partenariat avec les acteurs locaux et régionaux, actions de terrain...

I. ACCUEIL, ACCOMPAGNEMENT

Dans le cadre du Service Public Régional de la Formation, la Région Rhône-Alpes a commandé au PRAO (Pôle Rhône-Alpes de l'Orientalion) un « **travail collaboratif avec les acteurs des territoires pour formaliser les contours de la mission d'accueillant généraliste et pour identifier des ressources partagées à destination des professionnels** » : un guide de l'accueillant généraliste ainsi qu'un référentiel de cette fonction.

Le PRAO a ainsi travaillé avec les acteurs impliqués dans la démarche du Conseil Régional, pour élaborer ce document.

La définition du poste d'accueillant a été rédigé dans un cadre spécifique rhônalpin : les **PAIF**, Point d'Accueil Information Formation, structure labellisée dans le cadre de l'expérimentation de l'Accueil Information Généraliste du Service Public Régional de la Formation.



NB. Le Service Public Régional de la Formation vous accueille et vous informe.

Les Points d'accueil du Service public régional de la Formation offrent à chacun, quel que soit son statut, son âge ou son niveau de formation, une information de base sur les métiers, les conditions d'accès à la formation et la situation de l'emploi au niveau régional.

Site Internet Rhône-Alpes.fr

Pour autant, l'ensemble des tâches relevées ici se déclinent parfaitement à l'ensemble des points d'accueil polyvalent du massif alpin, quelque soit le type de structures et le territoire.

C'est pourquoi nous reprenons pour cette première partie la plupart de leurs travaux (avec leur accord). Nous y avons inclus en plus quelques éléments ressortis du travail de terrain piloté par l'ADRETS.

L'ensemble des guides Région Rhône-Alpes – PRAO sont accessibles sur leur site internet : www.rhonealpes.fr et www.prao.org »

1. L'ACCUEILLANT GÉNÉRALISTE

« Chef d'orchestre en charge de réguler les flux, d'installer chaque personne dans une attente/démarche active (recherche documentaire autonome, guidée, ...), tout en veillant à prévenir toute situation tendue. »
Guide de l'accueillant généraliste Région Rhône-Alpes – PRAO, 2012



▶ VOS ACTIVITÉS +

- ▶ Vous conduisez des entretiens à l'accueil et analysez la nature de la demande.
- ▶ Vous détectez l'urgence si nécessaire.
- ▶ Vous apportez une réponse immédiate ou différée.
- ▶ Vous assurez les mises en relation avec les ressources internes.
- ▶ Vous orientez, si besoin, vers une autre structure, vous assurez la mise en relation avec cette dernière.

Apporter une première information

- ▶ En amont de l'accueil, vous gérez votre espace de travail ainsi que l'espace d'accueil du public.

Gérer l'espace d'accueil

Fonction d'accueillant

Exercer une veille documentaire

- ▶ Vous mutualisez les ressources en lien avec les différents partenaires.
- ▶ Vous améliorez les ressources mises à disposition du public.
- ▶ Vous actualisez en permanence votre documentation.

Traiter la dimension administrative du service

- ▶ Vous organisez le suivi des activités d'accueil : statistiques, collecte des données...
- ▶ Vous gérez les appels téléphoniques et les courriels.
- ▶ Vous assurez la transmission des consignes relevant de l'accueil.

1.1 La fonction « apporter une première information »

ACTIONS	TACHES	COMPÉTENCES	SAVOIRS
ACCUEILLIR	<ul style="list-style-type: none"> ♦ <i>Mettre en place une signalétique claire</i> ♦ <i>Recevoir la personne / Identifier la personne accueillie</i> ♦ <i>Prendre le temps de l'écoute</i> ♦ <i>Filtrer/repérer le type de demandeur</i> ♦ <i>Gérer les flux entrants :</i> - <i>orienter/installer l'utilisateur vers l'espace d'attente</i> - <i>proposer une alternative à l'attente</i> - <i>évaluer le temps d'attente et en informer l'utilisateur</i> ♦ <i>Accueillir un partenaire, l'aider à installer sa permanence</i> ♦ <i>Prendre contact</i> ♦ <i>Rappeler l'existence d'un espace de confidentialité</i> ♦ <i>Présenter le service/poser le cadre/préciser le rôle des partenaires et leurs missions</i> ♦ <i>Gérer les RDV</i> ♦ <i>Traduire éventuellement (ou savoir sur qui s'appuyer pour traduire)</i> ♦ <i>Anticiper les comportements agressifs, gérer les situations de conflits</i> ♦ <i>Écouter : relais assistantes sociales, « psy »</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ <i>Capacité relationnelle empathique, écoute active et attentive, disponibilité et diplomatie</i> ♦ <i>Accueillir, mettre à l'aise, être souriant, aimable, patient</i> ♦ <i>Reformuler une demande</i> ♦ <i>Prendre en compte et apporter une aide aux publics à besoins spécifiques (personnes handicapées, mères de famille avec jeunes enfants, personnes étrangères...)</i> ♦ <i>Gérer des tâches multiples (arrivée concomitante de plusieurs personnes, gestion accueil physique et téléphonique...)</i> ♦ <i>Gérer l'aspect émotionnel : rester maître de soi, être calme...</i> ♦ <i>Anticiper les situations difficiles ou conflictuelles</i> ♦ <i>Savoir accueillir et réagir face aux situations difficiles; personnes dépressives, agressives, insolites, atypiques</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ <i>Techniques d'accueil</i> ♦ <i>Techniques de communication (codes, registres de langage, vocabulaire employé...)</i> ♦ <i>Éléments de comportement pour y répondre</i> ♦ <i>Moyens de repérage des « situations à risques »</i> ♦ <i>Éléments de psychosociologie : connaissance des publics</i> ♦ <i>Notions de droit concernant les publics à besoins particuliers</i> ♦ <i>Glossaire des abréviations courantes dans les domaines pris en charge par la structure (emploi, social,...)</i> ♦ <i>Consignes de sécurité de la structure</i>
RECUEILLIR LA DEMANDE	<ul style="list-style-type: none"> ♦ <i>Explorer globalement avec la personne sa situation / prendre en compte l'utilisateur en tant que personne à part entière</i> ♦ <i>Identifier les besoins de la personne accueillie</i> ♦ <i>Vérifier la bonne compréhension de sa demande et de ses besoins par un questionnement adapté / reformuler</i> ♦ <i>Repérer les situations d'urgence</i> ♦ <i>Assumer le rôle d'interface usager/usager et usager/service</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ <i>Poser les bonnes questions pour savoir répondre globalement aux sollicitations</i> ♦ <i>Savoir “ faire le point ” avec le public sur une situation ou une démarche.</i> ♦ <i>Connaître et respecter les principes déontologiques : égalité de tous les citoyens devant la loi et le service public, respect de la vie privée, secret professionnel, obligation de réserve, service de l'intérêt commun</i> ♦ <i>Recueillir une information administrative précise</i> ♦ <i>Évaluer le degré d'autonomie de la personne</i> ♦ <i>Discerner le caractère spécifique de la personne accueillie</i> ♦ <i>Détecter l'urgence d'une situation</i> ♦ <i>Effectuer un diagnostic rapide</i> ♦ <i>Détecter une problématique ne pouvant être traitée à l'accueil, la différer</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ <i>Techniques de communication (questionnement, écoute active, reformulation)</i> ♦ <i>Connaissance des différents statuts et des droits y afférant</i>

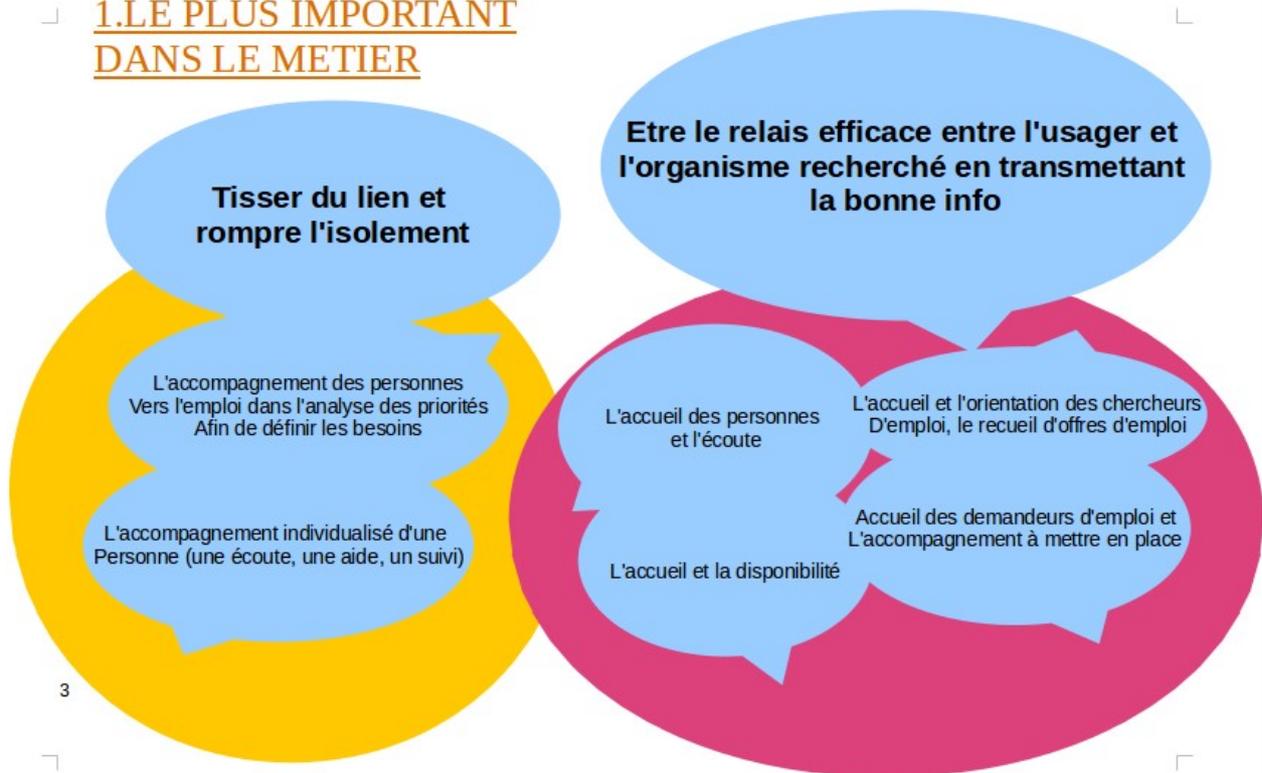
ACTIONS	TACHES	COMPÉTENCES	SAVOIRS
APPORTER UNE RÉPONSE ADAPTÉE	<ul style="list-style-type: none"> • Cibler les dispositifs potentiellement adaptés à la personne accueillie • En fonction du degré d'autonomie de la personne, proposer plusieurs niveaux de services : <ul style="list-style-type: none"> - réponse immédiatement - consultation autonome - consultation accompagnée - aiguillage vers une structure adaptée • Vérifier la compréhension et la pertinence de la proposition et/ou information • Construire avec la personne la synthèse de l'entretien • pointer et préciser les sources utilisées et leurs supports 	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les ressources d'information internes et externes • Associer la personne, rendre la personne autonome, de son parcours • Rediriger vers d'autres acteurs/mettre en relation • Respecter le secret professionnel • Accompagner la recherche d'informations (internet, fiches..) • Élaborer un plan d'actions, les hiérarchiser • Savoir chercher la réponse/s'appuyer sur d'autres quand on ne sait pas • Savoir remplir les dossiers administratifs avec rigueur 	<ul style="list-style-type: none"> • Bonnes connaissances des partenaires, leur fonctionnement et leur mission • Bonne connaissance des dispositif, outils, etc... • Connaître les principaux formulaires administratifs utilisés par les partenaires ou demandés par le public. • Intérêt pour les services publics et les personnes en difficulté. • Connaissance de l'offre périphérique : petite enfance, hébergements, transports, etc... • Connaissances actualisées • Connaissance des techniques actives pour « ne pas faire à la place de » • Connaissances des ressources documentaires • Savoir reconnaître « ce n'est plus de mon ressort »
ORIENTER	<ul style="list-style-type: none"> • Apporter les renseignements sur les partenaires, les permanences, les contacts, etc. • Prendre RDV éventuellement pour l'utilisateur • Donner et préparer si besoin un dossier en vue du RDV pris • Orienter vers un partenaire externe au point d'accueil : <ul style="list-style-type: none"> - donner les contacts - passer un appel et demander les informations nécessaires, transmettre à l'utilisateur - synthétiser les informations recueillies à l'oral et à l'écrit 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre, reformuler, expliquer • Savoir chercher l'information • S'entourer (pour trouver les réponses) • Capacité à analyser une situation individuelle • Reconnaître ses limites et orienter sur d'autres compétences. • Proposer plusieurs solutions aux questions posées. • Proposer un ensemble de réponses prenant en compte la totalité de la situation du demandeur 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître l'ensemble des acteurs du territoire/Connaître en détails les domaines de compétences des partenaires du point d'accueil • Connaître les conditions d'accès aux prestations pour orienter les personnes vers les bons services • Connaître l'ensemble de la ressources disponibles dans la structure d'accueil • Connaître les pièces justificatives nécessaires à produire auprès des différents partenaires pour en informer le public.
PRENDRE CONGÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier la satisfaction de l'utilisateur • Solliciter suggestions, remarques sur le service rendu 	<ul style="list-style-type: none"> • Conclure l'échange 	<ul style="list-style-type: none"> • Les étapes d'une prise de congé



Ne pas trop se disperser face à la multitude de tâches à gérer en parallèle et le grand nombre d'éléments qui parasitent : cette polyvalence affecte l'attention, la concentration... et donc parfois l'efficacité !

Ce qu'avaient mis en avant les participants à la journée de travail proposée par l'ADRETS en juillet 2012...

1. LE PLUS IMPORTANT DANS LE METIER



NB. Ce que préconise la Charte Marianne ...

Charte Marianne : depuis janvier 2005, chaque service administratif de l'État français (et service assimilé) accueillant du public affiche une charte de qualité de l'accueil et met à disposition des usagers les dépliants présentant ses engagements.

La plupart des points d'accueil polyvalent sont soumis au respect de la charte Marianne, qui définit les engagements portant sur les modalités d'accueil des usagers dans les services publics :

- 1 - faciliter l'accès des usagers dans les services
- 2 - accueillir de manière attentive et courtoise
- 3 - répondre de manière compréhensible et dans un délai annoncé
- 4 - traiter systématiquement la réclamation
- 5 - recueillir les propositions des usagers pour améliorer la qualité du service public.

[Plus d'infos...](#)

1.2 Gérer l'espace d'accueil

ACTIONS	TACHES	COMPÉTENCES	SAVOIRS
PRÉPARER L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer des caractères opérationnels des outils et procédures de travail S'assurer de l'opérationnalité de sa propre documentation à disposition de l'accueillant S'assurer de la mise en sécurité du public accueilli Aménager l'espace confidentiel 	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier son cadre de travail Utiliser les procédures et outils liés au poste de travail Savoir faire appel si nécessaires aux autres personnes de la structure Gérer la signalétique 	<ul style="list-style-type: none"> Connaissance des procédures d'accueillant Connaissance des règles de sécurité et d'évacuation des locaux Connaissance de la typologie des risques
ORGANISER L'ESPACE COMMUN	<ul style="list-style-type: none"> Vérifier l'actualisation de la documentation Proposer un espace convivial 	<ul style="list-style-type: none"> Faire preuve d'initiatives Proposer des aménagements de cet espace Travailler en lien avec les autres personnes de la structure 	<ul style="list-style-type: none"> Connaissance de la documentation à disposition
GÉRER LE FONCTIONNEMENT DES LOCAUX	<ul style="list-style-type: none"> Apporter une réponse adaptée à des problèmes techniques mineurs : y remédier seul ou savoir à qui faire appel Gérer le ménage (planning), abonnements divers, assurances, consommables... 	<ul style="list-style-type: none"> Procéder avec méthode et rigueur Maîtriser les fonctions de base d'utilisations du matériel informatique 	<ul style="list-style-type: none"> Connaissance des consignes générales de la structure



Espace d'accueil, RSP Queyras
Photo : ADRETS, 2013

1.3 Traiter la dimension administrative du service

ACTIONS	TACHES	COMPÉTENCES	SAVOIRS
ORGANISER LE SUIVI DES ACTIVITÉS D'ACCUEIL	<ul style="list-style-type: none"> Établir et transmettre des statistiques de fréquentation : Créer, adapter l'outil statistiques et le renseigner Collecter et traiter les données 	<ul style="list-style-type: none"> Organiser et planifier son activité Respecter les échéances Renseigner les documents de suivi des flux Traiter les données diverses (outils statistiques) 	<ul style="list-style-type: none"> Maîtrise des outils informatiques Maîtrise de la navigation internet Maîtrise de la messagerie Concevoir et suivre un tableau de bord de l'accueil Définir, tenir et synthétiser des statistiques d'accueil Savoir faire collectivement une typologie des cas rencontrés
GÉRER LES CONTACTS, APPELS, COURRIELS	<ul style="list-style-type: none"> Gérer simultanément des appels téléphoniques et des flux Relever régulièrement les courriels 	Gérer les flux d'information	<ul style="list-style-type: none"> Priorités en lien avec la structure
ASSURER LA TRANSMISSION DES CONSIGNES, DES INFORMATIONS	<ul style="list-style-type: none"> Déterminer les supports de communication Assurer l'alimentation et la maintenance régulière de ces supports 	<ul style="list-style-type: none"> Transmettre Synthétiser 	<ul style="list-style-type: none"> Prises de notes Transcription de l'information
MAINTENIR LA MÉMOIRE DE L'ACTIVITÉ DU SERVICE	<ul style="list-style-type: none"> Trier les documents à conserver Classer et archiver le nécessaire 	<ul style="list-style-type: none"> Établir un plan de classement 	<ul style="list-style-type: none"> Notions d'archivage
ASSURER LA PERMANENCE DES LIAISONS AVEC LES DIFFÉRENTS SERVICES	<ul style="list-style-type: none"> Assurer une veille permanente au niveau des différents supports de communication utilisés Transmettre les informations au sein de la direction et des partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> Respecter les délais impartis Réagir avec discernement Prendre en compte correctement les échelons hiérarchiques concernés 	<ul style="list-style-type: none"> Connaître les différents échelons concernés Repérer les bons interlocuteurs Connaître l'histoire et les textes officiels de sa structure
GÉRER SON TEMPS	<ul style="list-style-type: none"> Planifier, anticiper pour ne pas papillonner entre nombreuses demandes, sollicitations Gérer ses déplacements 		



1.4 Animer un centre de ressources

La mission de centre de ressources est une des principales missions, commune à l'ensemble des points d'accueil : porte d'entrée vers de nombreux organismes, lieux d'information sur l'emploi, les formations et bien d'autres thématiques.

ACTIONS	TACHES	COMPÉTENCES	SAVOIRS
CONSTITUER UN FOND DOCUMENTAIRE	<ul style="list-style-type: none"> Rechercher de la documentation, aller en quête de ressources, acquérir des ouvrages, obtenir la documentation existante : commander, recevoir, trier,... Choisir les abonnements payants (budgéter) Organiser un espace d'affichage actualisé Élaborer des supports de communication, adapter les documents aux différents publics Créer un espace collaboratif de travail (type Wiki) 	<ul style="list-style-type: none"> Être curieux, rester en alerte face à l'actualité, se tenir au courant, lire Hiérarchiser l'information, synthétiser, vulgariser Pratiquer la lecture rapide Être créatif 	<ul style="list-style-type: none"> Techniques d'affichage Recherche internet Principes de classement documentaire Techniques de recherche documentaires Connaître les différents supports ressources et proposer l'ensemble : papier, internet, outils (éthylotests, préservatifs...) Techniques de synthèse
AMÉLIORER EN PERMANENCE LES RESSOURCES METTRE À JOUR COMPLÉTER	<ul style="list-style-type: none"> Organiser, structurer et faire évoluer l'espace documentaire Assurer une veille juridique Sélectionner les sources d'informations Proposer des évaluations du service/ Tenir compte des remarques des usagers Tenir compte des difficultés rencontrées dans la recherche d'informations 	<ul style="list-style-type: none"> Se tenir informer (de l'actualité, des évolutions auprès des partenaires,...) Traiter, vérifier, classer et mettre à jour une information Sélectionner 	<ul style="list-style-type: none"> Connaître les sources documentaires, sur Internet, en centre documentaire, de l'information écrite
MUTUALISER LES RESSOURCES ET S'INSCRIRE DANS LA LOGIQUE DU PARTENARIAT	<ul style="list-style-type: none"> Repérer les acteurs, leurs missions et les services qu'ils rendent : se familiariser avec le contenu proposer Communiquer des informations, des remarques,... 	<ul style="list-style-type: none"> Travailler en équipe inter-institutionnelle Être réactif Avoir l'esprit « réseau », collaboratif 	<ul style="list-style-type: none"> Connaître les différents dispositifs et leurs évolutions
AMÉNAGER L'ESPACE DOCUMENTAIRE	<ul style="list-style-type: none"> Choisir et commander le matériel nécessaire Constituer un espace agréable, fonctionnel Aménager des panneaux d'affichage et des présentoirs attractifs et clairs 	<p>Organiser et gérer un espace de travail fonctionnel et convivial</p>	
COMMUNIQUER (VERS USAGERS ET PARTENAIRES)	<ul style="list-style-type: none"> Diffuser l'information à la population et aux partenaires Concevoir des supports de communication Animer un site Web 	<ul style="list-style-type: none"> Être rigoureux (transmission et traitement d'informations et de documents administratifs) Se constituer un carnet d'adresse Constituer et utiliser un réseau relationnel de partenaires compétents Donner une information claire et précise Rédiger une affiche, un bulletin d'information, une fiche Faire des panneaux d'affichage (offres d'emploi, offres de formation, aides financières, manifestations locales...) Communiquer avec la presse Organiser et entretenir un réseau d'information sur le territoire Organiser et animer une séance d'information collective 	<ul style="list-style-type: none"> Logiciel de mise en page Connaissance des médias 



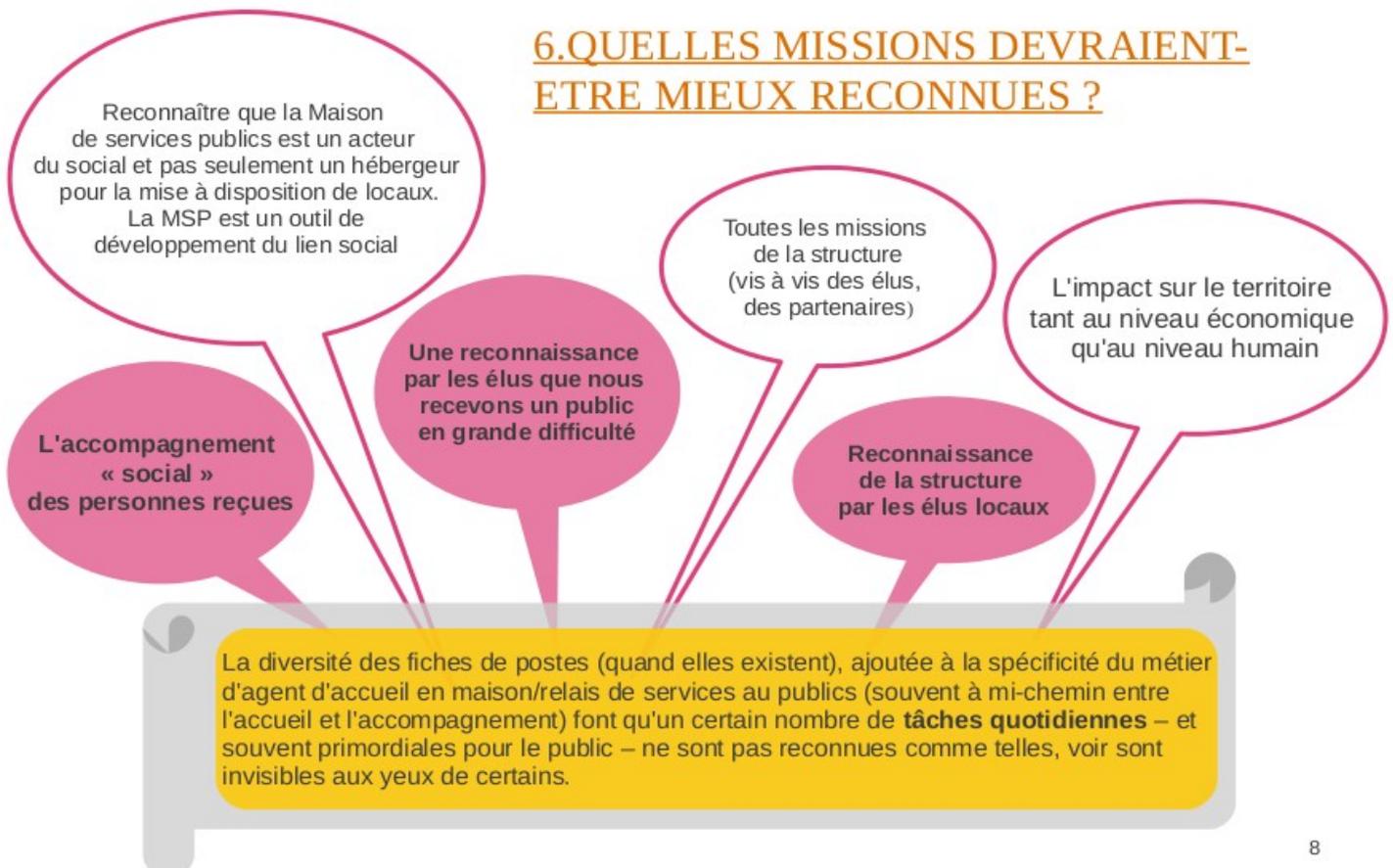
Le risque est de se perdre dans la documentation : la masse de documents est énorme et les agents ne connaissent pas toujours leur contenu ...

Trier, classer, lire, synthétiser est primordial pour un centre de ressources fonctionnel !

L'accueil généraliste est une fonction principale de ces structures polyvalentes. Mais elles proposent parfois bien plus...

Ci-dessous un schéma récapitulatif de ce que les participants ont évoqué lors de la journée de travail inter-structures d'accueil en Rhône-Alpes animée par l'ADRETS en 2012 :

6. QUELLES MISSIONS DEVRAIENT-ETRE MIEUX RECONNUES ?



2. L'ACCOMPAGNATEUR DE PARCOURS INDIVIDUEL

Au delà de l'accueil, l'agent est amené à accompagner un usager dans le temps et sur diverses démarches.

ACTIONS	TACHES	COMPÉTENCES	SAVOIRS
<p>ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL</p>	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Aide à la rédaction des CV, lettre de motivation,... ♦ Aide aux démarches administratives/remplissage de formulaires ♦ Écrivain public ♦ Rédiger les offres d'emploi pour le compte de certains employeurs ♦ Lecture des documents et aide à la compréhension ♦ Suivi des dossiers ♦ RDV personnalisé et confidentiel ♦ Faire le point régulièrement sur les avancées du dossier ♦ Accepter de dépasser ses missions en lien étroit avec les services concernés ♦ Pallier aux services manquants sur le territoire ♦ Assurer le relais avec les partenaires : relance, négociation, suivi de dossier... ♦ Résoudre un conflit ou renvoyer vers un médiateur ♦ Garder une trace des services rendus dans le respect des règles de confidentialités 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Tendre vers l'autonomie des usagers ♦ Travail en équipe (fiche de suivi des démarches des usagers) ♦ Savoir aider quelqu'un à faire une recherche documentaire ou sur Internet ♦ Savoir réagir aux imprévus ♦ Capacité d'autonomie et de prise d'initiatives 	
<p>ACCOMPAGNEMENT TIC ET TÉLÉSERVICES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Accompagner l'utilisation d'internet ♦ Accompagnement à l'usage des téléservices : les utiliser et savoir expliquer à un usager ♦ Utiliser le matériel, logiciel (petite maintenance) ♦ Utilisation visiocommunication : organiser une visio et l'animer ♦ Chercher de nouveaux outils, s'adapter 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Avoir une curiosité pour chercher de nouveaux outils/ S'auto-former ♦ Connaître les lieux ressource TIC : domaines de compétences, téléphones, mél... ♦ Mettre en route, régler et utiliser le matériel de visio communication ♦ Donner des instructions simples au public pour utiliser les outils TIC ♦ Résoudre les petits problèmes et utiliser les services d'assistance en ligne pour les problèmes plus techniques ♦ Concevoir et utiliser un répertoire de classement des dossiers sur Internet 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Connaissance en informatique (technique et logiciel) ♦ Savoir utiliser Internet, paramétrer un accès distant, le navigateur et la messagerie, faire des recherches sur le web, conserver des informations, envoyer et recevoir des courriels
<p>ACCUEILLIR ET ANIMER DES FORMATION</p>	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Assurer la logistique et prendre les inscriptions pour des formations prodiguer par des partenaires ♦ Accompagner les usagers : à la rédaction, à Internet... ♦ Organiser et/ou animer des formations (Internet, bureautiques et tout autres sujets...) 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Être pédagogue 	

- Définir où s'arrête **son rôle dans l'accompagnement** : il faut savoir se protéger, ne pas « accueillir chez soi toute la misère du monde »

- Ne pas **se substituer aux partenaires** : généralement, les agents des structures d'accueil ne sont pas censés remplir les dossiers des usagers, mais dans les faits, ils sont parfois amenés à le faire et à effectuer les démarches.

La question se pose de l'impact pour l'utilisateur si jamais une erreur est commise, problème de responsabilité.

La limite entre « faire à la place de » et « aider à faire » doit être l'objet d'une bonne entente avec les partenaires et d'échanges réguliers pour clarifier les rôles et suivre les évolutions de chacun.

- **Faire circuler l'information au sein de l'équipe sans tomber dans « l'illégalité »** : quand il y a plusieurs agents d'accueil, il est important que l'information circule entre eux. Mais juridiquement il est interdit de tenir des fichiers informatique et papier nommant les personnes et listant les services rendus, hormis dans le cadre de suivi spécifique (type suivi RSA,...). De fait, c'est un vrai besoin pour les agents, afin que les démarches ne soient pas effectuées plusieurs fois et pour éviter la manipulation des agents par les usagers. Certaines structures ont des fiches de liaison ou de suivi, sur lesquelles sont listées toutes les démarches effectuées par les agents pour les usagers.



Un exemple : l'agent médiateur au sein d'un PIMM'S⁴

Les activités de l'agent médiateur

- Accueillir le public et faire vivre un point d'accueil
- Offrir un service personnalisé
- Mener des actions de médiation
- Assurer la gestion administrative de l'activité
- Faire vivre et développer un réseau
- Initier à la bureautique et à internet

7

PIMMS
POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES

⁴ Un Point Information médiation Multi-Services est un lieu d'accueil urbain ouvert à tous, destiné à faciliter l'utilisation de l'ensemble des services publics. Ses objectifs : Servir (faciliter l'accès aux services publics) et accompagner (créer des emplois et des parcours de professionnalisation pour favoriser l'insertion professionnelle de ses salariés et les accompagner vers l'emploi durable et qualifié). Plus d'infos sur www.pimms.org

II. VERS L'AGENT DE DÉVELOPPEMENT... ?

Suivant le territoire, le point d'accueil polyvalent se dote de plus ou moins de missions, jusqu'à devenir un véritable acteur du développement local.

Certains proposent un accueil et une orientation au public, les projets étant portés par d'autres acteurs ou par la structure porteuse du point d'accueil ; d'autres ont développé en interne des compétences d'agent de développement, se sont positionnés comme porteur de projet sur différents sujets.

Mission de développement territorial :

Impulser, concevoir et animer des projets qui s'inscrivent dans une politique territoriale de développement

Source : référentiel ARADEL, 2005

Agent de développement, un métier qui :

- n'est pas défini par un diplôme particulier : il peut avoir une grande diversité de formations et de parcours
- combine aspects techniques et humains
- anime une réflexion globale en s'appuyant sur la transversalité des approches
- suscite, catalyse et transforme les idées et les énergies : c'est un « **assembler** » de projets
- s'implique dans des dynamiques collectives : il agit pour le bien public
- agit pour un donneur d'ordre élu (politique, syndical, associatif...) en aidant à la prise de décision
- crée de l'activité économique et des services sur un territoire donné
- permet à la population de se maintenir dans les espaces ruraux et périurbains

Source : Regards croisés, Profession agent de développement – Plateforme développement rural Rhône-Alpes - 2012

1. ANIMATEUR DE RÉSEAU

La notion de réseau s'applique à différentes échelles du territoire :

- réseau infra-territorial : une commune, un canton ... (secrétaires de mairie, partenaires socio-professionnels, élus, population ...)
- Les partenaires signataires de la convention (ceux qui donnent de la documentation, qui proposent des permanences, qui financent, etc...)
- Les réseaux des points d'accueils (**ADRETS**), des Maisons des saisonniers (**ALATRAS**), des espaces saisonniers de la Tarentaise (**CBE d'Albertville**), réseau des RSP en étoile (**Pays A3V**, 04)
- ...
- Les partenaires liés aux différents labels (PIJ, réseau des centres sociaux, ...)
- D'éventuels autres réseaux thématiques régionaux ou nationaux

ACTIONS	TACHES	COMPÉTENCES	SAVOIRS
MOBILISER, ANIMER ET DÉVELOPPER LE RÉSEAU DES PARTENAIRES (SIGNATAIRES D'UNE CONVENTION STRUCTURE)	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Gérer les plannings des partenaires et des différentes activités du point d'accueil ↳ Établir les règles de fonctionnement avec les partenaires, les diffuser et les faire appliquer ↳ Assurer le lien entre les partenaires : les tenir informer et créer un esprit collaboratif ↳ Impliquer les partenaires (élus,...) ↳ Suivre les conventions et organiser les comités de pilotage annuel (échange, mobilisation) ↳ Faire face aux imprévus et s'adapter aux évolutions (maladies, vacances, changement d'interlocuteur...) 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Utiliser la concertation, la participation ↳ Développer des mécanismes de mobilisation ↳ Développer l'esprit collaboratif 	 <ul style="list-style-type: none"> ↳ Connaître le tissu de réseaux locaux
S'INTÉGRER OU PARTICIPER À DES RÉSEAUX LOCAUX	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Identifier des personnes ressources ↳ Intégrer les réseaux existants (centres sociaux, PIJ, création d'activités, saisonniers...) ↳ Participer aux événements locaux (forums, formations, etc...) ↳ Participer aux CA d'autres organismes ↳ Mettre en relation les acteurs locaux (notamment les communes, EPCI...) ↳ Se faire connaître ↳ Aller sur le terrain (porte à porte, prospection, prise de contact...) ↳ Transmettre des informations à qui de droit ↳ Impulser des dynamiques collectives (projets, formations, etc...) ↳ Se coordonner avec d'autres, déléguer 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Être réactif, créer de la confiance, favoriser l'échange ↳ Savoir s'entourer ↳ Mettre en œuvre les principes de subsidiarité et de mutualisation de moyens 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Connaissance des acteurs locaux
S'APPUYER SUR LES ANIMATEURS DE RÉSEAUX (SI EXISTANTS)	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Connaître les réseaux existants (ADRETS, ALATRAS, CBE arrondissement d'Albertville, Pays A3V, ...) ↳ Se tenir informé des actions, formations, etc... 		

2. AU PLUS PRÈS DU TERRAIN...



L'agent est au quotidien en relation avec la population et les réalités de terrain. Qui serait mieux placé pour analyser les évolutions et déterminer les besoins locaux ?

La structure d'accueil polyvalent devient ainsi une parfaite interface entre le terrain et les autres acteurs locaux.

ACTIONS	TACHES	COMPÉTENCES	SAVOIRS
DÉPISTER, REPÉRER LES BESOINS : DIAGNOSTIC TERRITORIAL	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Élaborer un questionnaire, le diffuser ▶ Traiter et analyser des enquêtes ▶ Observer finement les réalités, l'évolution du terrain ▶ Aller chercher/récupérer des données du territoire (statistiques,...) ▶ Formuler un ressenti (ce que je perçois au regard des usagers, ce que j'entends, ce que je ressens comme un besoin non comblé), le faire remonter à qui de droit 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Conduire un entretien ▶ Animer une réunion ▶ Savoir évaluer et capitaliser les réponses apportées aux problèmes rencontrés. ▶ Savoir réaliser une analyse globalisée de l'évolution de la situation du territoire et des difficultés à résoudre ▶ Être capable de prendre du recul pour analyser un travail ou une situation ▶ Synthétiser une analyse collective sur un territoire 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Politique du territoire ▶ Principales sources d'information statistiques ▶ Méthodologie de diagnostic territorial
DÉGAGER DES PISTES D'ACTIONS	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Formuler des axes, rédiger des fiches-actions ▶ Capitaliser des initiatives intéressantes (s'inspirer de ce que font les autres) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Savoir confronter son expérience à d'autres sources d'information, notamment statistiques et d'autres partenaires ▶ Communiquer ce savoir de terrain aux différentes instances décisionnelles avec des propositions d'axes de travail concrets 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Des banques d'expériences



Exemple d'un diagnostic et plan d'action départemental sur l'emploi, mené par les Relais de Services Publics des Hautes-Alpes entre 2007 et 2010 pour le compte de la Maison de l'emploi 05 :

[Lien vers la synthèse](#) et vers [les diagnostics locaux](#)

3. PILOTE DE PROJET

Certaines structures d'accueil polyvalent sont devenues au fil des ans de réels acteurs du développement local : elles portent des projets multiples dans le domaine des services et répondant à des manques identifiés. Elles les portent avec plus ou moins de responsabilités (gestion financières, animation de l'événement, évaluation, etc...) et la plupart du temps en partenariat avec d'autres acteurs.



ACTIONS	TACHES	COMPÉTENCES	SAVOIRS
MONTER UN PROJET	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Intégrer le projet dans une politique de territoire plus globale ➤ Rédiger un dossier de présentation d'un projet/une fiche projet : proposer des orientations ou répondre aux opportunités ➤ Réaliser le suivi administratif (comptabilité du temps de travail, dépenses, recettes, ...) ➤ Présenter et défendre son projet 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Être créatif ➤ Qualité rédactionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Connaissances des partenaires ➤ Étapes d'un projet : problématiques, enjeux, objectifs, étude de faisabilité, recherche de solutions, évaluation...
ASSURER LA GESTION FINANCIÈRE DU PROJET	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Budgéter ➤ Recherche des sources de financement de fonctionnement et d'investissement, remplir un dossier de demande de subvention ➤ Faire une demande de solde à l'organisme financeur ➤ Gérer et affecter des factures aux bonnes lignes budgétaires 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rigueur 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Connaissances des organismes et dispositifs de financement ➤ Connaissance des budgets/comptabilité publique ➤ Dossier de demande de subvention
COMMUNIQUER	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Créer des supports de communication, utiliser la presse locale ➤ Recevoir la presse ➤ Rédiger et diffuser les invitations 		
ANIMATION DU PROJET	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rechercher des partenaires, suivre les conventions avec les partenaires et animer les relations entre partenaires ➤ Organiser la logistique (salle, repas, matériel,...) ➤ Animer l'événement ➤ Animer un groupe de travail (donner la parole à tous, favoriser la création d'une culture commune, soutenir les initiatives, l'implication...) ➤ Mettre en synergie les compétences de l'ensemble des partenaires partie prenantes du projet 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Travailler en équipe, avec des partenaires ➤ Capacité d'initiatives et réalisme ➤ Savoir faire reconnaître la légitimité de la fonction animation ➤ Faire le lien avec les différents partenaires pour le suivi des personnes ➤ Repérer les compétences et les utiliser ➤ Distribuer le travail, répartir les tâches ➤ Animer un groupe ➤ Préparer et animer une réunion 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Techniques d'animation ➤ Rédiger un compte rendu écrit
ÉVALUER	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rédiger le bilan d'un projet ➤ Pérenniser l'action (éventuellement) ➤ Diffuser les compte-rendus aux partenaires, participants... 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prendre du recul 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rédiger un rapport d'activité, d'évaluation et le mettre en forme

Quelques exemples de projets :

Événement :

- Forum de l'emploi, des saisonniers, des jobs d'été, découverte des métiers

Formation :

- outils informatiques divers, bureautique
- langue (anglais, français pour les personnes d'origine étrangère)
- aux ressources humaines

Création d'outils :

- Guide du saisonnier : informations sur les droits, les démarches, les partenaires, etc.
- Annuaire des services à la personne, papier et internet

Mise en place de nouveaux services :

- Réflexion autour de la mise en place d'un Centre Intercommunal d'Action Sociale, CIAS
- Mise en place d'un service de portage des repas à domicile pour les personnes âgées

Étude de territoire :

- Étude sur la problématique des femmes et de l'accès aux services
- Étude « gestion prévisionnelle des emplois et des compétences-GPEC » sur le territoire de la Vallée de Belleville

Impulsion ou participation à des groupes de réflexion :

- Projet de coopération avec une association sénégalaise dans l'ouverture de leur centre aéré

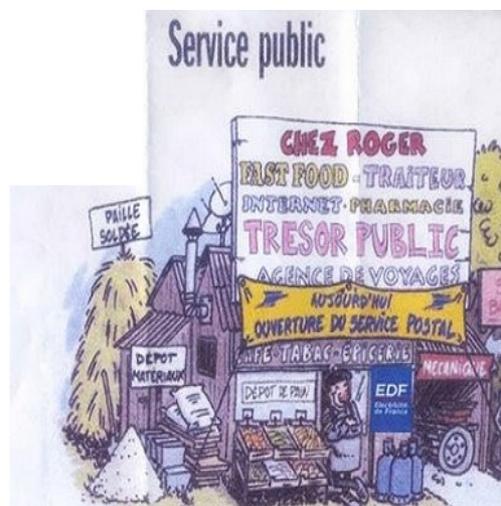
Extrait de la malette du point d'accueil – ADRETS -

4. GESTIONNAIRE DE SA STRUCTURE

Selon l'organisation du point d'accueil, la prise en charge de ces missions peut être assumée :

- par la structure porteuse (collectivité ou association)
- par l'agent lui-même, sa fonction se rapproche alors de responsable de structure
- par un directeur propre à la structure d'accueil, dans le cas d'une équipe plus étoffée

ACTIONS	TACHES	COMPÉTENCES	SAVOIRS
GÉRER LE BUDGET DE FONCTIONNEMENT	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Tenir la comptabilité spécifique de la structure ✦ Réaliser et suivre le budget de fonctionnement et des projets / les faire approuver par la structure gestionnaire et les instances décisionnelles ✦ Exécuter les dépenses courantes ✦ Assurer le lien entre les financeurs, la structure d'accueil et les fournisseurs de matériels ou de services 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Rigueur ✦ Impulser, concevoir et animer des projets qui s'inscrivent dans une politique territoriale de développement ✦ Savoir anticiper (notamment la fin des contrats aidés) 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Connaître les lignes budgétaires disponibles pour le financement du point public : État, région, département... ✦ Savoir tenir une comptabilité analytique (coût de fonctionnement et coûts spécifiques aux projets)
ASSURER LE QUOTIDIEN DE LA STRUCTURE	<ul style="list-style-type: none"> ✦ S'assurer de la légalité des décisions et du respect des réglementations en vigueur ✦ Gérer les imprévus ✦ Gérer les locaux (entretien, rédaction et mise à jour du document uniquement) ✦ Vérifier des normes de sécurité ✦ Représenter la structure dans différentes instances 		
GÉRER UNE ÉQUIPE	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Rédiger des fiches de postes ✦ Participer au recrutement ✦ Établir un plan de formations ✦ Réaliser des entretiens annuels ✦ Faire du management d'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Diplomatie, écoute ✦ Avoir une vision prospective de la structure 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Savoir gérer le personnel en lui proposant un encadrement adapté ✦ Connaître les dispositifs de formation pour le personnel (offre et financement)
ÉVALUER	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Réaliser un compte-rendu du fonctionnement global, avec les apports des partenaires ✦ Réaliser et diffuser un rapport d'activité et financier ✦ Établir les bilans quantitatif et qualitatif 		
GÉRER DES SERVICES ANNEXES	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Gérer un véhicule ✦ Gérer du bâti (hébergement pour saisonniers,...) ✦ Coordonner les services/actions 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ S'adapter 	



CONCLUSION

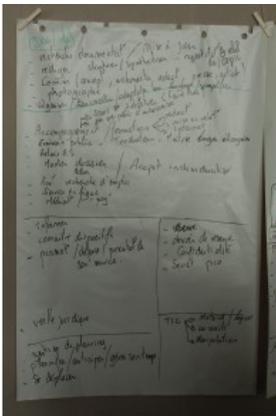
Ce travail a vocation à évoluer au fil du temps et des formes que prendront ces points d'accueil : il reste donc ouvert à toute contribution.

Il a été élaboré en partenariat avec les agents concernés, à partir de leurs témoignages, leurs visions, leurs mots.

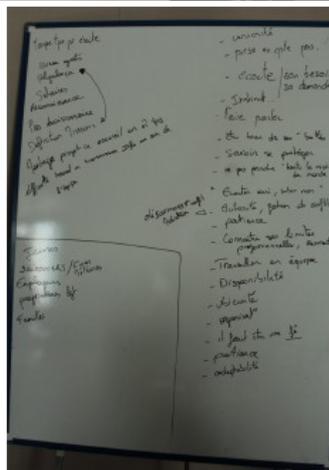
Il se veut être un outil pratique au service :

- d'un employeur ou un directeur pour réaliser ses fiches de poste, préparer un entretien annuel d'évaluation ou encore pour définir un plan de formation annuel
- d'un agent de la structure d'accueil, afin de faire reconnaître ses fonctions, négocier de nouvelles missions et des formations, afin d'évoluer dans son poste
- de la structure gestionnaire dans le but d'organiser au mieux le service et communiquer avec les partenaires
- du réseau des structures d'accueil et des agents pour faire reconnaître le métier, négocier des moyens, demander des formations ...

Nous espérons à partir de ce premier guide poursuivre le travail sur les besoins en formation des agents des structures d'accueil polyvalent.



Assemblée générale de l'ADRETS 2013
Atelier sur le métier d'agent



Atelier inter-régional sur le métier d'agent
2 Juillet 2013



BIBLIOGRAPHIE/SITOGRAFIE

➤ **Des travaux sur les compétences des agents de structures d'accueil polyvalent**

Référentiel métiers dans les Espace Ruraux Emploi Formation en région Provence-Alpes-Côte d'Azur, ADRETS, 2001

Compte-rendu de la journée de travail inter-structure d'accueil polyvalente Rhône-Alpes, ADRETS, 2 Juillet 2012

Compte-rendu de l'atelier « Métiers » lors de l'Assemblée Générale de l'ADRETS, 21 Juin 2013

Guide Pratique de l'accueillant et référentiel de la fonction d'accueillant généraliste, PRAO, 2013

Charte Marianne

Malette RSP, ADRETS, 2013 : Circulaire relais de Service Public et la charte de 2006 + de nombreux autres outils pratiques pour une structure d'accueil polyvalent (fiche de poste type, aménager son espace, exemples de projets, etc...)

Plateforme de développement rural Rhône-Alpes : caprural.org

Rapport sur les « Relais Services Publics » en milieu rural, Ministère de l'aménagement et du territoire, 2006 (p.17 à 19 sur les compétences et la formation)

Médiation social : pour la reconnaissance d'un métier, rapport du groupe interministériel et interpartenarial, 2011

Synthèse de l'étude : Quels besoins en formation des agents de RSP ?, Union des PIMM'S, 2009

➤ **Quelques référentiels sur les métiers du développement territorial**

Ces référentiels abordent des missions et compétences que possèdent les agents de certaines structures d'accueil. La situation de l'agent et sa logique de travail ne correspond pas toujours exactement à vos métiers, mais une grande partie des compétences s'en rapprochent.

Plateforme de développement Rural Rhône-Alpes/ CapRural : référentiel agent développement, 2013

Cahier 1 : retour sur le métier

Cahier 2 : carrières en question(s)

Cahier 2 : emplois et employeurs

Référentiel agent de développement ARADEL , les cahiers du développeur, 2005

Référentiel de compétences, UNADEL, 2005

Plateforme des métiers du développement

Voilà plus de dix ans qu'est née la Plateforme nationale des métiers du développement territorial et, avec elle, la volonté d'améliorer les conditions d'exercice des métiers du champ professionnel du développement territorial.

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE.....	2
INTRODUCTION.....	3
I. ACCUEIL, ACCOMPAGNEMENT.....	6
1. L'accueillant généraliste.....	6
1.1 La fonction « apporter une première information ».....	8
1.2 Gérer l'espace d'accueil	11
1.3 Traiter la dimension administrative du service.....	12
1.4 Animer un centre de ressources.....	13
2. L'accompagnateur de parcours individuel.....	15
II. VERS L'AGENT DE DÉVELOPPEMENT... ?.....	17
1. animateur de réseau.....	18
2. Au plus près du terrain... ..	19
3. Pilote de projet.....	19
4. Gestionnaire de sa structure.....	21
CONCLUSION.....	22
BIBLIOGRAPHIE/SITOGRAFIE.....	23
TABLE DES MATIÈRES.....	24
LICENCE ET DIFFUSION DE CE DOCUMENT.....	25

LICENCE ET DIFFUSION DE CE DOCUMENT



« Parce que la culture de la coopération passe par la construction d'une dynamique de création et de diffusion de biens communs, ce guide est libre de droit, accessible et réutilisable. Son contenu est pillable, photoco-pillable, modifiable...

Il peut être enrichi et partagé à souhait.

A une seule condition, respecter la **licence Creative Commons by SA !** »

Selon la formule de l'association « Outils-réseaux »