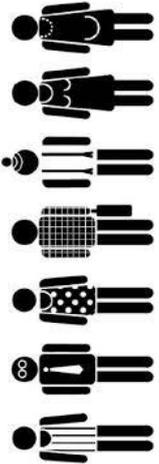


## Titre de l'expérience ou du dispositif : **Accueil social quadrilingue**

<p><b>Opérateur du projet</b></p> 	<p><b>Contexte</b> attendus, objectifs ou difficultés à surmonter pour le public concerné</p> <p>Le CCAS s'investit dans une recherche constante d'améliorer des services proposés aux usagers messins. Pour ce faire, il s'appuie sur les forces de son territoire et de ses équipes. Le pôle accueil est un véritable relai entre les usagers et les services opérationnels du CCAS, Deux agents assurent ces missions, avec la particularité de maîtriser quatre langues pour accueillir dans des conditions optimales l'utilisateur.</p>
	<p><b>Description</b> déroulé, lieu, fréquence, publics concernés</p> <p>Les agents du pôle accueil du CCAS de Metz exercent leurs compétences linguistiques en anglais, camerounais et arabe en plus du français.</p> <p>Dans un souci d'améliorer l'accès aux droits des citoyens messins, elles mobilisent leurs compétences linguistiques au bénéfice de personnes qui ont des difficultés en français, voire qui ne parle pas du tout le français. Régulièrement sollicité, ce service permet de répondre aux sollicitations des différents publics se présentant à l'accueil du CCAS.</p> <p>Ces compétences sont également mobilisées dans le cadre des accompagnements menés par les travailleurs sociaux. En effet, en cas de besoin, ces derniers peuvent solliciter un agent d'accueil en qualité d'interprète.</p>
<p><b>Moyens</b></p> 	<p><b>Moyens humains et matériel mobilisés</b></p> <p>Pour mettre en place son accueil multilingue, le CCAS s'appuie sur les compétences de ses salariés, pas de moyens supplémentaires alloués.</p>
<p><b>Partenaires</b></p> 	<p><b>Bilan</b> Evaluation des effets et impacts directs, indirects sur l'intégration</p> <p>La mise en place de cet accueil multilingue a permis de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer l'accueil et l'accompagnement des usagers;</li> <li>• Faciliter le travail des équipes du CCAS qui peuvent s'appuyer sur les compétences d'interprétariat de deux agents d'accueil</li> <li>• Renforcer le rôle de l'accueil du CCAS comme première étape de travail social</li> <li>• Valoriser les compétences des agents.</li> </ul>
<p><b>De ville à ville</b></p> 	<p><b>Transposition:</b> les conditions d'une transposition dans une autre ville</p>
<p><b>Personne à contacter</b></p> 	<p>Sylvie BORTOT : <a href="mailto:sbortot@ccas.mairie-metz.fr">sbortot@ccas.mairie-metz.fr</a></p>