Les centres sociaux du Finistère, accompagnés par la Fédération des Centres Sociaux et Socioculturels de Bretagne (FCSB), ont mené une évaluation collective de cette fonction essentielle.
Près de 110 acteurs (administrateurs, salariés, bénévoles) ont partagé leurs pratiques, leurs outils et leurs réflexions pour mieux comprendre ce que signifie accueillir inconditionnellement.

SYNTHÈSE DU LIVRET - JANVIER 2026

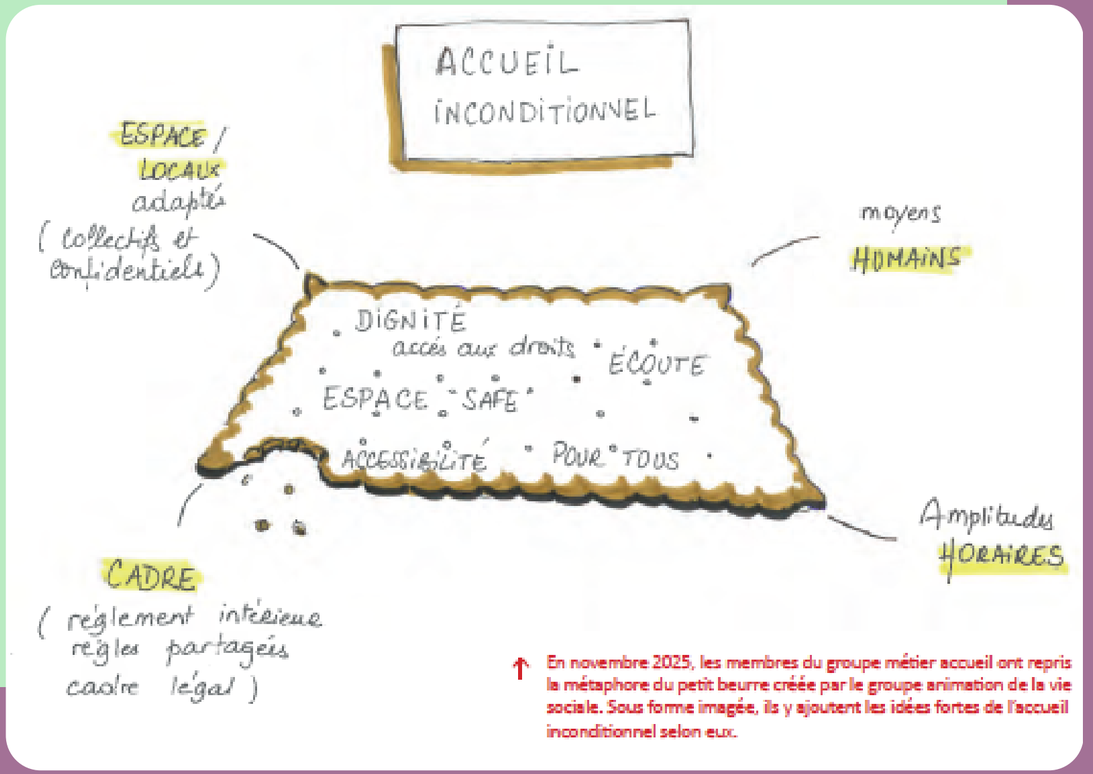


CONTEXTE ET OBJECTIFS DU LIVRET

Ce livret a été conçu pour offrir une compréhension approfondie de l'importance de l'accueil au sein des centres sociaux. Il vise à évaluer où nous en sommes dans nos pratiques d’accueil, à les valoriser et les améliorer, en soulignant son rôle stratégique dans la création de lien social et l'accès aux droits.

L’accueil est au cœur du projet social des centres sociaux

Il ne se limite pas à un simple point d’entrée, mais constitue un espace de rencontre, d’écoute et de lien social.
C’est là que naît la relation entre les habitants, les bénévoles et les professionnels, et que se construisent la confiance et la participation.



En novembre 2025, les membres du groupe métier accueil ont repris la métaphore du petit beurre créée par le groupe animation de la vie sociale. Sous forme imagée, ils y ajoutent les idées fortes de l'accueil inconditionnel selon eux.



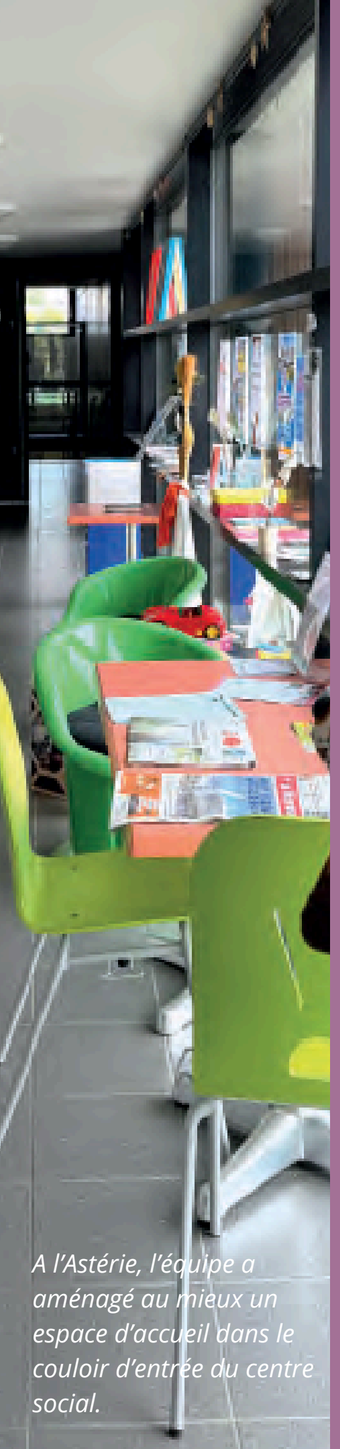
Avec la Micheline, le Centre Social Chemins de Faire est itinérant dans les communes autour de Rosporden

1. L’accueil, une fonction stratégique et collective

- Il est pleinement inscrit dans le projet social : 79 % des centres en font un axe spécifique ou transversal.
- **Il s’agit d’une fonction partagée au sein de l’équipe de bénévoles et de salariés,** qui nécessite formation, coordination et réflexion continue.
- L’accueil se déploie dans et hors les murs : espaces conviviaux, démarches « aller vers », cafés itinérants, triporteurs, roulottes ou fourgons aménagés.

2. L’accueil inconditionnel : un cadre humain et ouvert

- Accueillir sans condition, c’est garantir à chacun une place, sans préjugé ni distinction.
- Les centres sociaux sont souvent les derniers lieux de lien et d’écoute pour des habitants en difficulté.
- Cet accueil repose sur des valeurs fortes : dignité, solidarité, démocratie et laïcité.



A l'Astérie, l'équipe a aménagé au mieux un espace d'accueil dans le couloir d'entrée du centre social.

3. Les échanges informels : un levier pour le projet social

Les échanges informels entre habitants, bénévoles et salariés sont une source précieuse d'informations pour faire évoluer le projet social.
Ils permettent de capter les besoins, les idées et les envies du territoire.
Quelques centres ont mis en place des outils pour partager les paroles des habitants qui peuvent servir à amender et enrichir le projet social.
Cela pourrait être l'objet d'un nouvel échange de pratiques pour déployer ce type d'initiatives.

4. Des repères pour agir : les questions à se poser

Pour évaluer et faire évoluer la fonction accueil dans son centre social :

- L'accueil est-il inscrit dans le projet social ?
- Le projet d'accueil a-t-il été discuté collectivement (bénévoles et salariés) ?
- Quelles facettes de l'accueil sont mises en avant (administratif, convivialité, écoute active, accueil partagé...) ?
- Quels principes, aménagements et organisations soutiennent l'accueil ?
- Quelle posture adoptons-nous : faire pour ou faire avec ?
- Quelles limites et quel cadre définissons-nous ?
- L'ensemble de l'équipe (bénévoles et salariés) est-il formé à l'accueil ?
- Des outils de recueil de la parole des habitants existent-ils pour ajuster le projet social ?

Comment les échanges informels entre habitants, bénévoles et salariés contribuent-ils à l'évolution du projet social ?



43 %

Des outils d'écoute (cahier, journal ...) permettent de formaliser les échanges informels et sont repris en réunion d'équipe.

71 %

Un temps est dédié en réunion d'équipe ou d'instance pour partager les informations issues des échanges informels à propos du territoire.

71 %

Les échanges informels influencent le projet social, mais de manière indirecte, sans suivi spécifique.

11 %

Un référent est chargé de collecter et synthétiser les remontées issues des échanges informels.

0 %

Les échanges informels ne nourrissent pas le projet social, ou très rarement.

SENACS
2025 (données 2024)

Enquête auprès de 28 centres sociaux finistériens

5. Ce que disent les centres sociaux

Enquête flash – septembre 2025 (20 répondants)

CONCLUSION

L’accueil est le cœur battant du centre social : un lieu d’écoute, de confiance et d’engagement.
Il relie les trois maisons du projet social — services et activités, projets collectifs, citoyenneté — et incarne les valeurs fondamentales du réseau : dignité, solidarité, démocratie.

75%

des centres sont satisfait de la façon dont est mise en œuvre la fonction accueil

70%

des centres pensent remettre au travail tout ou partie de la fonction accueil dans les 2 ans à venir

55%

des centres ont identifié des besoins d'accompagnement pour cette réflexion

Former les équipes bénévoles et salariées revient largement en tête des besoins. Il s'agit de mieux accueillir les habitants selon leurs besoins spécifiques (allophones, handicap, fragilités notamment psychologiques, âge...).

Ensuite, revient la conduite d'une réflexion sur la réorganisation du poste salarié d'accueil administratif et de l'espace d'accueil convivial, ainsi qu'un réaménagement de l'espace d'accueil.

Enquête flash auprès des centres sociaux finistériens en septembre 2025 : 20 répondants



