

# INCLUSION ET FAIRE ENSEMBLE

Conseils et bonnes pratiques pour favoriser  
l'inclusion des personnes en situation  
de grande précarité au sein des quartiers





« Les personnes [exclues]  
préfèrent compter pour la société  
que compter sur la société. »

*Serge Paugam, sociologue*

# Pourquoi ce collectif ?

La Cloche engage les citoyen·nes dans la lutte contre la grande exclusion à travers le **changement de regard** et la **création de lien social**.

## Agir pour l'inclusion : pourquoi ?

Parce qu'agir dans la lutte contre la grande exclusion ce n'est pas seulement apporter une aide matérielle c'est aussi permettre à chacun·e de trouver sa place et **prendre la personne dans son intégralité**.

Permettre aux personnes initialement accompagnées par les associations et directement concernées par les actions de la structure de devenir bénévole, c'est faire un pas de plus vers une société plus inclusive. Pour autant, cela nécessite une attention particulière pour ne pas mettre la personne en situation d'échec et s'assurer que l'expérience sera bénéfique.

## Historique du collectif Inclusion et faire ensemble

En 2019, la Cloche et la Fondation Abbé Pierre initient un groupe de travail sur *l'Engagement citoyen et le bénévolat inclusif*. De nombreuses associations de la solidarité y prennent part, dont la Croix-Rouge française, ATD Quart-Monde, Benenova, Emmaüs Solidarité et le Wake up Café. Ce groupe est toutefois interrompu lors de la crise liée à la COVID-19. Les enjeux autour de la participation

des personnes concernées et du faire ensemble sont pourtant indispensables pour construire une société inclusive. La Cloche relance donc ce groupe de travail en janvier 2021 sous la forme cette fois d'un collectif *Inclusion et Faire Ensemble*.

Ce collectif réunit des associations, des bénévoles et structures présent·es sur le territoire national. Aujourd'hui encore, peu d'associations parviennent à sortir du rapport aidant-aidé traditionnel et à proposer du bénévolat aux personnes accueillies et accompagnées au sein de leur structure.

## Un livret destiné à donner des clefs pour agir

Le collectif *Inclusion et Faire Ensemble* a élaboré un livret qui s'appuie sur l'expérience terrain afin de répertorier les bonnes pratiques qui favorisent l'inclusion des personnes en situation de précarité et celles qui peuvent la freiner.

Il ne s'agit pas d'une norme mais de la synthèse des expériences vécues par les personnes accompagnées ou accueillies, les professionnel·les et les bénévoles qui les accompagnent ou les accueillent. La méthode employée consiste à s'appuyer sur le savoir d'expérience et décomposer les situations et les activités pour en tirer des savoir-faire.

Ce livrable a pour vocation d'être porté à la fois par les structures et personnes qui participent à sa création, mais également par toute organisation souhaitant améliorer ses pratiques d'inclusion sociale avec les personnes sans domicile.

**Avertissement : ceci n'est pas une « recette » à suivre à la lettre, mais un partage de retours d'expériences et de réflexions sur l'inclusion, qui vise à guider une démarche inclusive.**

## PARTIE 2

# C'est quoi l'inclusion ?

L'accès aux droits et aux biens est une garantie à valeur constitutionnelle que la collectivité a le devoir de satisfaire pour toute personne. Une société est inclusive lorsqu'elle adapte ses réponses à la singularité, aux particularités de la personne. Elle permet à chacun-e d'accéder à tout — aux droits, aux biens sociaux — quel que soit le lieu où iel vit, ses attentes, ses besoins, ses activités, ses choix de vie.

Une organisation sociale est inclusive lorsqu'elle adapte son fonctionnement pour offrir à tous-tes un chez-soi qui

permet à chacun-e de faire des choix et d'accéder à l'ensemble de ses droits.

L'expression de ses attentes par la personne elle-même est donc primordiale. Elle est constitutive de sa liberté et de son autonomie. Elle doit faire l'objet d'une attention permanente et bénéficier de tous les moyens de remédiation et de développement des capacités nécessaires à sa prise en compte.



« L'inclusion c'est considérer les gens. Les gens ont de la valeur, quand tu as connu la rue tu oublies que tu as des compétences, des possibilités et c'est bien de leur rappeler. »

*Salariée des Enfants du Canal*

« Pour moi, l'inclusion c'est sortir de la logique aidant-aidé. On peut mener des projets pour sortir de la précarité et le faire avec des personnes concernées et des personnes qui ne le sont pas forcément. L'idée, c'est de le faire ensemble. »

*Bénévole à La Cloche*

# Pourquoi c'est important d'être inclusif·ve ?

« Ça fait plaisir de pouvoir rendre service en étant bénévole. Ça permet de mieux se connaître entre voisin·es et d'organiser des choses ensemble. Au début, on pense que ça ne sera pas possible et puis finalement on le fait, et ça rend fier·e aussi. »

*Bénévole au Secours Catholique*

Agir de manière inclusive permet de créer ou de **renouer des liens entre une personne et la société**. Chaque citoyen·ne, grâce à une posture inclusive, devient acteur·rice du lien social et rend possible la participation de tous·tes à la société.

À court terme, **l'action inclusive améliore le quotidien des personnes sans domicile**. À long terme elle crée des territoires où les besoins de tous·tes sont considérés et reconnus, peu importe leur situation, où chacun·e peut vivre en

société et s'y épanouir. En effet, chaque personne a un vécu, un parcours de vie, des compétences qu'elle doit pouvoir mettre au profit de la société afin de contribuer à un monde inclusif.

**La réponse à l'exclusion sociale doit prendre en compte et mobiliser les personnes directement concernées**, parce qu'elles sont les plus aptes à identifier les difficultés auxquelles elles font face et que leurs vécus sont des ressources qu'il faut reconnaître et mobiliser.



« L'inclusion, c'est l'inverse de l'insertion. Nous vivons dans une société qui impose un cadre, formate les personnes pour rentrer dans ce cadre et celles qui ne peuvent pas y entrer sont mises à la marge. Il y a une multitude de personnes différentes, l'objectif est donc de comprendre comment faire en sorte de réussir à vivre tous·tes ensemble, c'est de faire en sorte que chacun·e s'adapte aux personnes qui l'entourent. Les personnes n'ont pas à entrer dans un cadre bien défini mais c'est à la société de s'adapter à chacun·e. »

*Bénévole et présidente de La Cloche*

# Comment avons-nous procédé ?

Début janvier 2021, les membres du collectif se sont rencontrés en visioconférence afin d'échanger en plénière sur le sujet de l'inclusion des personnes en situation de précarité au sein de nos structures et actions. Étaient présentes des associations, des bénévoles, des commerçants.

Il a été acté que La Cloche prenne en main l'organisation du collectif et la répartition des rôles de chacun-e.

Régulièrement et durant six mois, nous nous sommes donc retrouvés en plénière afin de cibler six grandes thématiques (l'accompagnement social, la santé, la vie de quartier, l'aménagement de l'espace urbain, la distribution de produits de première nécessité ainsi que l'organisation des structures) sur lesquelles nous avons discuté, partagé et débattu autour du sujet de l'inclusion.

Puis à compter de septembre 2021, les différents participants ont été invités à choisir une thématique afin de créer des sous-groupes.

Il nous semblait important et plus efficace de pouvoir se rencontrer en plus petit comité afin d'approfondir pleinement ces thématiques.

## **Quatre sous-groupes se sont dessinés autour des thématiques suivantes :**

- Accompagnement social avec un focus sur les maraudes et les accueils de jour ;
- Vie de quartier et aménagement de l'espace urbain ;
- Organisation des structures concernant le bénévolat et la Gouvernance ;
- Distribution de produits de première nécessité.

Ainsi, durant plus de six mois, chaque sous-groupe s'est réuni, a élaboré un questionnaire et est allé sur le terrain afin de récolter des témoignages de structures et bénévoles sur les bonnes pratiques qui favorisent l'inclusion des personnes en situation de précarité, et celles qui la freinent.

Les différents groupes se sont réunis en visioconférence ou en présentiel en fonction des contraintes géographiques, afin de mettre en commun leurs entretiens et rédiger ce livrable. Nous avons été confrontés à des difficultés d'agenda : les multiples rendez-vous et contraintes des agendas de chacun-e n'ont pas rendu le processus facile mais à force de relance et de forte mobilisation, chacun-e a réussi à concilier ses obligations professionnelles et la participation à ce collectif.



L'objectif était de mettre en lumière les actions des différent-es acteur-rices de quartier, les bonnes pratiques inclusives qu'ils mettent en place ainsi que les points d'alerte qu'ils soulignent afin de permettre à d'autres structures ou personnes de s'en inspirer.

Une fois les entretiens réalisés, La Cloche a rédigé un premier jet qui a été modifié, agrémenté et approuvé par l'ensemble du collectif.

Enfin, le livrable a par la suite été présenté à de nombreux-ses bénévoles des associations interrogées ainsi que des associations participantes afin qu'ils l'agrémentent et le valident à leur tour.

Aujourd'hui, suite à ce travail de pratiquement deux ans, nous sommes fier-es de vous présenter ce livret.

Ce dernier se compose de la manière suivante : les bonnes pratiques et les freins qui s'appliquent à l'ensemble des thématiques seront mises en avant dans un premier temps. Puis nous avons rédigé des focus par thématique en ciblant les bonnes pratiques et les freins qui ressortent des entretiens réalisés. Nous avons opté pour une check list ainsi que des encadrés qui permettent de mettre en avant des actions inspirantes ainsi que des conseils pratiques sur la mise en place de l'inclusion au sein des différentes structures interrogées.

À noter qu'il a vocation à évoluer et à être actualisé régulièrement en fonction de divers témoignages qui pourraient être apportés. Il existe en version papier ainsi qu'en version numérique sur les sites internet des structures qui composent le collectif.

# Conseils pour favoriser l'inclusion et points de vigilance à garder en tête

Suite à nos différents échanges en plénière puis en sous-groupe et sur le terrain, nous avons pu répertorier des bonnes pratiques et les actions qui freinent l'inclusion, à garder en tête quelle que soit la thématique abordée.

## LES BONNES PRATIQUES

### Accessibilité

N'importe qui doit pouvoir participer à la vie de la structure, de quartier. Il faut accompagner cette accessibilité en communiquant, en expliquant et montrant qu'il est possible pour les usager-es d'organiser, participer en étant bénévole ou non. Il faut donc communiquer de différentes manières (réseaux sociaux, échanges oraux, échanges écrits, etc.) pour toucher le plus de personnes possible.

### Adapter le vocabulaire

S'il est trop technique, cela peut décourager et mettre de côté et

donc limiter l'inclusion.

### Cadrer et former

Il est important de définir en amont avec la structure, les organisateur-rices, les bénévoles, ou autre. le projet que l'on souhaite mettre en place. Corédiger une charte éthique pour que tout le monde se sente à l'aise et bienvenu-e.

« Au début, particulièrement dans l'accueil de personnes transgenres, il a fallu prendre du temps pour expliquer et faire comprendre aux autres femmes que ces personnes avaient leur place au sein de notre structure. À ce jour, les personnes trans sont très bien

intégrées au collectif. » *Espace Femmes Charonne*

### Disponibilité

Échanger, informer, être accueillant-e pour donner envie.

### Feedback

Mettre en place des temps dédiés entre tous-tes les bénévoles pour exprimer ce qui fonctionne, ne fonctionne pas et ce qu'ils ont envie de faire.

### Flexibilité et adaptabilité

Accepter de remettre en question sa manière de travailler, sa vision, son organisation, etc. Par ailleurs, il faut avancer

doucement et accepter de modifier ou revenir en arrière si cela ne fonctionne pas.

« Pour plus d'inclusivité je conseillerais de ne pas trop formaliser les choses, de laisser plus de place à l'informel. »

*Espace Femmes Charonne*

### **Ne pas imposer**

Donner la possibilité aux personnes concernées de s'impliquer mais ne pas imposer ou forcer. Si la personne ne souhaite pas participer à un événement ou devenir bénévole, il faut respecter son choix.

### **Points réguliers**

Prendre un temps pour faire un bilan, donner la parole aux personnes concernées pour qu'elles puissent partager leurs ressentis, comment elles ont vécu ou vivent le moment en question et pour maintenir le lien. Avoir des rendez-vous réguliers permet de recueillir les idées de toutes.

### **Précision**

S'assurer que chaque personne impliquée a un rôle concret, une mission bien définie.

### **Reconnaissance**

Faire un pot de départ ou donner la possibilité à la personne d'adapter son bénévolat ou sa participation aux activités pour qu'elle puisse rester si elle le souhaite quand elle (re)trouve un travail. Il est très compliqué pour certaines de devoir partir de l'association.



*Pour la flexibilité, comptez sur moi*

### **Référent-e**

Nécessité d'avoir une personne repère pour assurer le fil rouge de l'action ou l'accompagnement et la montée en compétences des bénévoles dans la structure.

### **Réellement inclusif**

Les personnes concernées doivent pouvoir participer et être sollicitées en continu.

### **Retours d'expérience**

Écouter et prendre en compte, toujours se réajuster et s'adapter. Les personnes qui sont en situation de précarité ou pas font remonter les difficultés, ce qui permet aux associations de se réajuster.

### **Respect mutuel**

C'est essentiel que le respect soit présent entre toutes les parties prenantes : usager-es,

professionnel-les de la structure, bénévoles.

### **Transparence**

Être précis-e et très clair-e sur les missions, les attentes et ce que cela implique pour éviter les frustrations (préciser ce que fait l'association et l'objectif de l'activité mise en place : « notre association n'a pas pour mission de trouver un logement » par exemple.

### **Réfléchir collectivement pour favoriser**

**l'empowerment** « Les personnes accompagnées sont invitées à participer au conseil de vie sociale afin de réfléchir collectivement à des axes d'amélioration ou la mise en place de projet et avoir leur avis sur le fonctionnement du local, sur l'installation et les travaux, la pertinence des activités proposées, la posture à adapter, etc. »

*Espace Femmes Charonne*

## LES POINTS DE VIGILANCE

### Aller trop vite

Il faut laisser les choses se faire naturellement. Il est bien d'impulser mais aussi de laisser le temps aux personnes de s'adapter.

### Attachement à la structure / l'équilibre

Certaines bénévoles n'osent pas accepter un travail de peur de ne plus pouvoir être bénévole dans la structure. Il faut donc travailler la sortie des bénévoles.



### La barrière de la langue

Il est parfois compliqué de réussir à avoir des retours ou de participer aux réunions quand on ne parle pas la même langue.

« La barrière des langues est une difficulté. Les questionnaires quantitatifs pour évaluer (par exemple de 1 à 10) sont cool mais ne valent pas une explication qualitative d'une personne à l'oral. Et la langue peut alors gêner. Il faut donc trouver des traducteur-rices qui ont le temps. » *Coordinatrice terrain de l'association Réfugee Infobus*

### Décider à la place des personnes concernées

Ne pas les associer au projet ou imposer l'inclusion. Par exemple en amont des réunions, il faut être très transparent-e et préciser que les décisions doivent être prises par tous-tes sur un pied d'égalité.

### Indiscrétion

Poser des questions très précises ou trop de questions peut être perçu comme intrusif, même si cela part d'une bonne intention.

### Manque de confiance en soi

Il arrive que les personnes ne se mobilisent pas car elles manquent de confiance en elles. Ne pas hésiter à proposer des formations ou des temps d'échanges pour acquérir de nouvelles compétences pour améliorer la confiance en soi.



### Manque de motivation

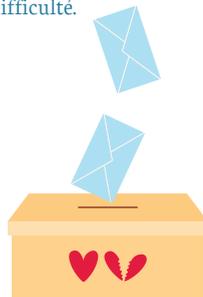
Il est possible que certaines personnes au sein de la structure ne portent pas la démarche ou ne s'y retrouvent pas. Cela peut être un frein à sa mise en place.

### Ne pas préparer le terrain

Foncer tête baissée sans se former et se renseigner sur les besoins et envies en amont.

### Peur de déstabiliser les personnes

Si cela ne fonctionne pas, cela ajoute un échec dans la vie des personnes en situation de précarité et les met encore plus en difficulté.



### Peur de déstabiliser la structure

Il faut prendre en compte les avis de tous-tes. Il est parfois compliqué de faire des retours négatifs à une personne qui s'est énormément investie.

### Vouloir à tout prix formaliser

Vouloir absolument tout formaliser empêche la flexibilité indispensable au bon fonctionnement du projet.

# BÉNÉVOLAT ET GOUVERNANCE

« Être bénévole me permet de rencontrer des personnes différentes, d'écouter comment tout ça fonctionne. Ça me donne le sentiment de pouvoir rendre un peu ce que j'ai reçu, de me sentir utile. »

*Administratrice sportive à Un Ballon pour l'Insertion*



## Quel est l'intérêt de la démarche ?

Que ce soit dans le cadre du bénévolat ou de la Gouvernance, il est indispensable d'expliquer l'intérêt de la démarche inclusive sur plusieurs plans :

☑ **Auprès des salarié-es de la structure** : expliquer pourquoi on désire impliquer réellement les personnes directement concernées au sein de la Gouvernance ou comme bénévoles pour ne pas réaliser des actions qui ne correspondent pas aux besoins. Leur expérience et leur expertise de la précarité sont primordiales pour orienter les actions et valider les décisions prises.

☑ **Auprès de la personne en situation de précarité** : réfléchir avec elle, être précis-e pour éviter les frustrations, être clair-e sur le fait que cela ne va pas lui permettre un accès prioritaire aux services rendus par la structure ni un accompagnement privilégié pour faire avancer sa situation personnelle.

« Ce qui est important c'est de comprendre pourquoi on nous propose de participer à un Conseil d'Administration (CA) par exemple, c'est quoi l'intérêt, à quoi on veut aboutir. Sinon on aura du mal à tenir l'engagement dans la durée. »  
*Administratrice sportive à un Ballon pour l'Insertion*

« Il faut choisir ce que tu veux faire : pair aidance, prostitution, addicto, bidonville, de la rue... Une fois que tu as défini ça puis le modèle pérenne ou court terme, tu déroules les missions, les fiches de poste et tu définis l'accompagnement. » *Salariée*



*des Enfants du Canal*

## Quelle est la mission confiée ?

**La mission doit être parfaitement claire ainsi que la durée et les modalités** (fiche mission, charte, entretiens individuels...) : les horaires, la préparation à effectuer en amont, les temps de brief et de débrief, la nature précise et concrète de la participation (organiser une activité, donner son avis dans dans une réunion de Conseil d'Administration, mobiliser pour un événement, faire un retour aux autres bénévoles, etc.)

« Ce qui est difficile, c'est que je n'ai pas de mission précise, de responsabilités particulières. Ce qui était plus facile là-bas (à la Halte Femmes) c'est que



j'avais des missions concrètes comme accueillir les nouvelles quand les salarié-es étaient occupé-es, ou aider les femmes qui voulaient faire du bénévolat à s'inscrire sur le site de Benenova. J'avais l'impression de faire des choses ; ça donne de la joie de sentir qu'on a aidé une personne. » *Administratrice sportive à Un Ballon pour l'Insertion*

## Quels sont les moyens mis à disposition pour réussir la mission ?

☑ **Brief et débrief** : ces moments permettent à la personne concernée de bien comprendre ce qui est attendu et de pouvoir poser les questions nécessaires. C'est aussi l'occasion de faire un bilan de l'activité ou de la réunion effectuée afin de

permettre aux deux parties de progresser et de partager leurs ressentis.

☑ **Prise de parole** : il est important de donner la parole, beaucoup de personnes n'osent pas prendre la parole naturellement et ne s'expriment donc pas.

☑ **Transport** : toujours avoir la possibilité de prendre en charge le transport ou les frais éventuels liés à la mission pour permettre à la personne de l'effectuer sereinement.

« Je n'ai pas la même vie que les autres membres du bureau. Mon regard sur l'argent aussi est différent. Quand on a des demandes d'aide financière, je sens que cela pèse. » *Bénévole au Secours Catholique*

# Le bénévolat

**Objectif: n'importe qui peut devenir bénévole, quel que soit son parcours de vie, tout le monde y trouve sa place et peut déployer ses compétences et talents.**

## Avant que la personne ne devienne bénévole

✓ **Accompagner et outiller** : toute personne qui rejoint l'association doit être accompagnée en fonction des besoins qui découlent de son expérience, de son vécu. Pour toute personne qui a d'abord été accompagnée par l'association avant de devenir bénévole, un accompagnement spécifique est à mettre en place pour qu'elles comprennent bien les missions et ce que cela implique d'entrer au sein de la structure. Un accompagnement par un-e pair-e peut être une bonne piste.

✓ **S'assurer des attentes et de l'intérêt de la personne** : bien préciser aux personnes qui ne sont pas dans une situation stable que le fait de rejoindre l'association n'a pas d'influence sur leurs situations (logement, travail).

✓ **Cadrer** : rédiger une charte éthique avec les bénévoles pour que tout le monde se sente à l'aise et bienvenu-e.

✓ **Donner envie** : passer du temps avec les équipes avant de devenir bénévole.

## Une fois que la personne devient bénévole

✓ **S'adapter à tous les profils** : adapter sa manière d'intégrer les bénévoles en fonction des besoins. Il est important que la personne s'investisse comme elle le souhaite, en respectant les rythmes de chacun.

✓ **Brief** : délivrer l'ensemble des informations à la personne qui rejoint l'organisation : le fonctionnement, les interlocuteur-rices, expliquer ce qu'est le bénévolat, le parcours, etc.

✓ **Communauté** : créer des moments de lien informels comme rejoindre un groupe Whatsapp sur les missions, envoyer des photos, organiser des moments conviviaux, etc.

✓ **Distinction** : on distingue en fonction des compétences, envies, besoins, traits de caractères et pas en fonction de si la personne a connu ou pas la rue. Cependant, si la personne est d'accord, cela peut être utile que certaines personnes au sein de la structure aient cette information, pour rendre plus fluide l'intégration et éviter les maladresses.

« Ce n'est pas nécessaire de dire aux équipes que la-le nouveau-elle bénévole est en situation de précarité ou l'a été, mais avertir les personnes en responsabilité, au moins au début, du besoin d'accompagnement individuel leur permet de prêter un peu plus

d'attention aux difficultés que peut avoir la-le bénévole. Cela permet de ne pas faire d'impair, d'être au courant d'un comportement qui peut paraître "étonnant" et agir en conséquence (discuter tranquillement, avoir une autre manière d'aborder le sujet). Les personnes ne devraient pas être lâchées dans le grand bain, il faut avoir une attention particulière le temps que la personne se sente à l'aise. » *Chef de service Aide alimentaire à la Fondation de l'Armée du Salut*

✓ **Débrief** : effectuer régulièrement des feedbacks et des entretiens individuels pour avoir les retours du bénévole, ses envies, ses points d'alerte, etc.

✓ **Former** : la formation est indispensable pour tout bénévole. Il est important de prévoir différentes formations pour permettre aux personnes de monter en compétences.

**Astuce** Proposer à tout le monde les mêmes formations permet de faire vivre l'inclusion et la mixité des publics et éviter les stigmatisations. Exemple : une association propose des formations pour prendre la parole en public. L'objectif est d'accompagner les bénévoles qui ont connu la rue : ces formations sont accessibles à tous-tes et l'objectif est rempli lorsque les personnes qui témoignent se sentent plus à l'aise pour témoigner.

✓ **Valorisation** : mettre les bénévoles en confiance en les positionnant sur des sujets qu'ils maîtrisent plutôt que d'imposer des activités ou missions.

« Tout ce que j'ai fait jusqu'ici comme activités, ça me plaît de le faire et ça

plaît aux équipes. Ça me plaît parce qu'il n'y a pas de différence entre les gens. C'est souvent la hiérarchie qui empêche l'inclusion : il faut demander au-dessus, au-dessous... Ceux tout en haut prennent les décisions mais ne sont pas sur le terrain. » *Bénévole à La Cloche*

### Point d'alerte

✓ **Compétences** : positionner un-e bénévole sur un programme ou sur des compétences qu'il ne maîtrise pas. Exemple : une personne qui prend des cours de français et qui souhaite à son tour enseigner bénévolement le français alors qu'elle ne le maîtrise pas. Il ne faut pas mettre la personne en situation d'échec.

✓ **Forcer la chose** : imposer l'inclusion sans demander aux personnes concernées si elles souhaitent s'engager ou participer.

✓ **Manque de temps** : ne pas prendre le temps d'accompagner au mieux chaque personne en fonction de son parcours de vie.

✓ **Stigmatisation** : ne pas informer systématiquement que la-le bénévole a connu ou connaît la rue.

« Je pense que c'est du cas par cas, cela dépend évidemment de chaque personne ! J'ai des exemples de bénévoles référent-es qui sont elleux-mêmes dans des situations difficiles et avec qui cela se passe très bien, qui sont très carré-es. Mais pour moi, l'important c'est un accompagnement spécifique et une attention particulière de la part des référent-es (qui gardent l'info pour elleux et ne la diffusent pas). » *Chef de service Aide alimentaire à la Fondation de l'Armée du Salut*



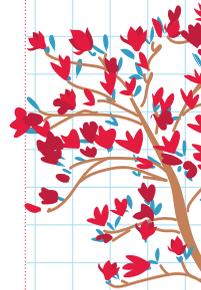
## BENENOVA

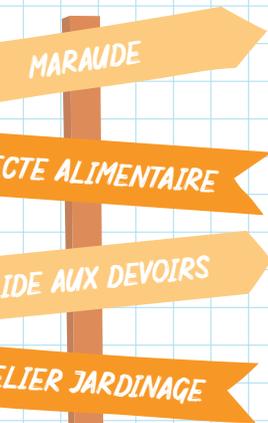
Depuis 2017, l'association Benenova a mis en place un programme d'accompagnement personnalisé pour les nouveaux-elles bénévoles qui souhaiteraient s'engager dans des associations mais qui expliquent avoir des difficultés à faire du bénévolat, notamment car ils se trouvent en situation d'exil ou de précarité. Toute personne intéressée par ce programme peut rencontrer individuellement une personne salariée de Benenova, au sein de leur bureau.

« On organise des rendez-vous dans nos bureaux et on réalise des entretiens individuels pour présenter Benenova et nos missions de bénévolat, aider les personnes à identifier ce qui leur plaira, à utiliser notre site internet, etc. Nos missions sont accessibles facilement car elles sont courtes (une demi-journée maximum) et elles ne demandent aucune compétence spécifique. Les missions sont collectives et il y a systématiquement un-e référent-e présent-e et d'autres bénévoles ponctuel-les ou de longue date.

Pour contrecarrer les problèmes de mobilité, nous pouvons aussi les aider dans l'utilisation du GPS et le fait d'identifier le meilleur itinéraire. Sinon, nous faisons en sorte de choisir avec le-la future bénévole une mission proche de son domicile s'il n'a pas les moyens d'utiliser les transports.

Les personnes choisissent les missions en fonction de leurs envies et de leurs disponibilités, puis un suivi particulier est fait par notre équipe : on leur propose de s'inscrire comme bénévole avec elleux pour les premières missions si ça les rassure, on prend des nouvelles régulièrement, on peut leur proposer de revenir au bureau si c'est nécessaire, on a également créé un groupe Whatsapp avec les bénévoles accompagnés. En gros, on les accompagne jusqu'à ce qu'ils se sentent à l'aise pour faire du bénévolat de manière autonome ! Et on leur propose toujours de participer à nos événements et nos temps conviviaux. »





## BÉNÉVOLATOUS

*Directrice, Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des risques pour Usager-es de Drogues EGO, association Aurore*

De nombreux consommateur-rices nous faisaient part de leur souhait de faire du bénévolat pour trouver une activité et ce, pour différentes raisons. Certains parce qu'ils ne peuvent pas travailler de façon salariée, ou d'autres nous disent qu'ils consomment car iels s'ennuient. Trouver une activité est une façon de remédier à cet ennui en s'inscrivant dans quelque chose de valorisant, en étant acteur-riche de son quotidien et d'entamer un processus d'insertion.

Une collègue du CAARUD et un du CSAPA accompagnent des personnes accueillies sur deux types de missions de bénévolat :

- ramassage de seringues dans l'espace public ;
- entretiens des pieds des magnolias autour de l'église Saint Bernard.

Ces deux missions ont pour point commun de faire des usager-es des acteur-rices de l'entretien et de l'embellissement du quartier.

La mission, hebdomadaire, dure un mois (renouvelable). Elle est formalisée par une attestation de bénévolat Aurore qui peut permettre de valoriser leur action.

Le projet *Bénévolatous* est encore trop récent pour en tirer le bilan mais on voit que les personnes sont très contentes de pouvoir participer, cela permet de créer du lien, de leur donner un sentiment d'utilité autour d'une action valorisante. Cela permet notamment à des personnes qui ne peuvent accéder au salariat d'être actives. Cela a également permis à des personnes de mieux gérer leur consommation car iels sont contraintes de se lever et d'être en état pour effectuer leurs missions.

# La Gouvernance

« Le CA inclusif permet aux bénévoles la prise de confiance en soi, la mobilisation, l'appartenance à un groupe et la reconnaissance. »

*Bénévole et présidente de La Cloche*

« Je trouve ça génial ! J'ai l'impression d'avoir une petite place, de participer, de pouvoir exprimer ce que je pense. Je n'ai pas fait ça pour faire le malin ou être le plus fort mais pour aider, pour rendre ce qu'on m'a apporté. Je rencontre plein de gens. » *Bénévole pour Un Ballon pour l'Insertion*

**Objectif: avoir une gouvernance paritaire et composée d'autant de collègues que de parties prenantes. Tout le monde y trouve sa place en termes de temps, de sujets et peut déployer ses talents et envies.**

**FOCUS: trois constats généraux sont ressortis des entretiens terrain :**

- ✓ Peu d'associations ont une gouvernance inclusive.
- ✓ Il faut déculpabiliser à ce sujet : cela prend du temps, se construit, les structures sont déjà toutes alertes mais il est normal que ce soit une réflexion à mener.
- ✓ Ce n'est pas évident à mettre en place pour toutes les structures malgré l'envie.

## Pour la mise en place

✓ **Être précis-e** : détailler les missions et devoirs qui en découlent : participer aux réunions et groupes de travail, transmettre les informations, avoir une participation active et des échanges avec les bénévoles, lire les retours et comptes-rendus suite aux réunions, etc.

**Astuce** Peut-être commencer par un mandat court d'un an renouvelable pour ne pas démotiver la personne et offrir la possibilité à tous-ttes de participer.

✓ **Outiller** : la personne qui intègre la Gouvernance doit avoir tous les moyens de réaliser sa mission : matériel informatique, connexion internet pour les visios, transport financé pour se rendre aux réunions.

✓ **Représentativité** : les adhérent-es de chaque région doivent être représenté-es. En effet, les personnes concernées ne peuvent pas être isolées ou en minorité si on veut s'assurer de leur participation.

« À La Cloche, chaque antenne est représentée par un binôme de bénévoles. »  
*Bénévole et présidente de La Cloche*

✓ **Statuts de la structure** : il faut indiquer le fonctionnement de la Gouvernance dans les statuts : identifier les différents collèges, le nombre de représentant-es et les modalités de leurs élections et de leurs mandats.

« Je suis présente aux réunions du CA, on prend les décisions tous-tes ensemble. »  
*Administratrice sportive à Un Ballon pour l'Insertion*

✓ **Travailler en sous-groupes :**  
constituer un groupe pour motiver toutes les parties prenantes.

**Focus sur la réflexion pour la mise en place, La Cloche** « Tout a commencé lors d'un séminaire avec toute l'équipe pendant lequel on a réfléchi à la participation des bénévoles au Conseil d'Administration. Parallèlement, le bureau du CA travaillait sur l'implication des bénévoles avec et sans domicile au CA. Cela a été une longue période de réflexion pour être sûr-es qu'une fois lancé, le projet aboutirait. Nous avons 3 objectifs :

- Impliquer toutes les régions où étaient implantées les antennes de La Cloche ;
- Le CA devait être flexible et agile pour pouvoir évoluer ;
- Il y avait une véritable volonté d'être réellement inclusif-ves : on ne voulait pas être inclusif-ve que sur le papier. »

## Une fois mise en place

✓ **Adhésion systématique :** les bénévoles adhèrent pour pouvoir voter ou se présenter au Conseil d'Administration. Cette obligation permet d'avoir une liste claire et précise.

✓ **Formations :** réaliser des formations spécifiques à ce poste afin de monter en compétences : prise de parole, utilisation des outils informatiques, rédaction de comptes-rendus, transmission des informations aux bénévoles qu'ils représentent, etc.

**Astuce** Il faut proposer à tout le monde les mêmes formations pour ne pas stigmatiser : le but c'est qu'elles soient mixtes. Ainsi, par exemple à La Cloche, nous proposons toutes nos formations à l'ensemble des bénévoles.

« Je suis encore assez intimidée, je manque de confiance en moi et j'écoute plutôt. Lors des réunions du CA, on parle du bilan des activités et des chiffres et je n'ai pas tellement d'idées à exprimer sur ces sujets. » *Administratrice sportive à Un Ballon pour l'Insertion*



« On nous propose chaque année d'élire deux membres du CA ou plus, parmi ceux qui veulent se présenter. C'est une mission d'un an renouvelable, au lieu de trois ans pour les autres membres du CA car les participant-es ne seront pas forcément impliqués dans l'association sur plusieurs années, ça dépend de leur situation. La durée de mandat limitée à un an est moins impressionnante et plus facile à accepter que trois ans. Pareil pour l'élection de personnes qu'on connaît et qui nous connaissent. »

*Un Ballon pour l'Insertion*



« Il n’y pas de process ni d’outils différents pour accueillir les personnes en situation de précarité. C’est juste qu’on essaie de proposer un bénévolat dans une autre équipe que celle où les personnes ont été accueillies comme bénéficiaires. C’est plus facile par rapport aux autres personnes accueillies et aussi par rapport aux bénévoles. On n’a pas l’étiquette *personne accueillie*. »

*Secours Catholique,  
Délégation de Seine-Saint-Denis*

✓ **Penser à l’après :** une fois le mandat achevé, un sentiment de solitude peut s’installer. Il faut penser à ce post-mandat : la personne peut accompagner celle ou celui qui la-le remplace par exemple.

✓ **Suivi :** faire des points réguliers avec la personne afin de s’assurer qu’elle se sente à l’aise dans l’exercice de sa mission et que tout est clair concernant ces dernières.

### Mise en place effective de La Gouvernance La Cloche

Le bureau du CA, avec l’aide des salarié-es, est allé directement voir les personnes concernées et les bénévoles. et a fait la proposition de l’organisation actuelle : deux collègues, un national avec neuf “expert-es” qui représentent des métiers et parties prenantes de La Cloche, et un régional composé de bénévoles avec et sans domicile qui représentent les neuf antennes de La Cloche.

Le premier Conseil d’Administration



inclusif a eu lieu en novembre 2020 suite au séminaire de 2019 (avant, le CA était déjà composé de bénévoles, commerçant-es, différentes parties prenantes de l’association).

### Accompagnement

Nous n’avons pas été accompagné-es réellement mais nous avons énormément échangé avec des structures comme *Makesense* ou *Ticket For Change* et avons mis en place un groupe de travail “l’Engagement Citoyen” qui permettait de nourrir le sujet.

### Formation en amont

Les directions ont été formées, les salarié-es aussi pour mobiliser leurs bénévoles. Différents ateliers ont été organisés pour présenter la nouvelle Gouvernance et pour mobiliser. L’objectif n’était pas de former différemment les personnes selon leurs parcours mais de proposer la même formation pour tous-tes.



## CAS PRATIQUE

### Déroulement d'une réunion

**Avant :** un véritable accompagnement est nécessaire pour les personnes qui n'ont jamais eu d'expérience au sein d'un organe décisionnaire. Il faut envoyer l'ordre du jour, l'expliquer, parler des sujets en amont, employer des termes et des outils accessibles. Il faut utiliser un vocabulaire simple, rappeler les codes qui vont dicter la réunion, les habitudes concernant le bon déroulement, etc. Par ailleurs, pour permettre aux personnes de participer aux réunions, il faut pouvoir payer le transport pour les réunions en physique ou les équiper d'outils numériques (internet, tablettes, téléphones.)

**Pendant la réunion :** donner la parole explicitement aux personnes pour qu'elles puissent s'exprimer. S'assurer que tout le monde puisse s'exprimer (désigner un-e garant-e de la prise de parole et être clair-e et audible sur le fait que tout le monde se sente légitime.)

« J'étais la première personne ayant une expérience de la précarité à participer à une instance de Gouvernance. Au départ c'était très intimidant pour moi, et difficile d'avoir un avis sur les sujets abordés. Mais chaque fois on me donnait la parole, on sollicitait mon avis pour forcer ma timidité. Je sentais beaucoup de bienveillance, aucun jugement mais un vrai intérêt pour ce que je disais. Ça m'a obligé à dépasser ma peur et cela m'a autorisé à m'exprimer, surtout sur des sujets qui concernent ce que j'ai vécu. »  
*Secours Catholique, Délégation de Seine-Saint-Denis*

**Après la réunion :** accompagner sur l'écriture du compte-rendu afin de permettre à la personne de transmettre les informations aux bénévoles sur le terrain et faire le lien entre celles et ceux qui ont participé à la réunion et ceux qui sont sur le terrain.

Un débrief post-réunion permet de :

- s'assurer que tout se soit bien passé ;
- de pouvoir s'améliorer pour la personne qui participe et pour l'organisation ;
- de pouvoir améliorer le déroulement des réunions.

« Je n'étais pas sûr de pouvoir être régulier dans mon engagement et de pouvoir suivre les discussions. C'est du travail sur soi-même. J'ai été vraiment impressionné par le respect, l'écoute et l'attention mis pour nous expliquer. Je ne me sens pas jugé mais traité d'égal à égal. On écoute mon avis. Pas de réunion de préparation avant les réunions du CA mais tout le monde prend le temps qu'il faut pour que tout le monde comprenne bien tous les sujets. » *Bénévole pour Un Ballon pour l'Insertion*

### Les principaux freins

☑ **Accompagner** : il doit y avoir un réel accompagnement des personnes participantes, au-delà d'un simple brief.

Il faut pouvoir mieux préparer les CA et les Assemblées Générales (AG) avec les bénévoles en leur fournissant les contenus en amont.

☑ **Être à distance** : favoriser le présentiel ou bien mettre en place les outils numériques pour les réunions à distance.

☑ **Inclure mais sans le faire vraiment par manque de temps** : il faut s'assurer d'avoir le temps nécessaire pour accompagner et faire des points réguliers. Les personnes n'ont pas toujours les mêmes codes et ne peuvent pas forcément participer régulièrement. Il est important d'impliquer réellement les personnes.

☑ **Investissement important en termes de temps** : ne pas sous-estimer le temps nécessaire auprès des équipes et bien s'assurer qu'elles ne minimisent pas l'accompagnement face à d'autres priorités

**Astuce** Un-e salarié-e peut dédier une partie de son temps à la mise en place.



« À La Cloche, il n'y avait pas de parcours pour accompagner les représentant.es des adhérent.es puisque c'étaient des bénévoles bien sensibilisé.es et avec une bonne connaissance des sujets car présent.es depuis longtemps. Mais en dépit de leurs connaissances, nous nous rendions compte qu'il fallait prévoir cet accompagnement même un an après la mise en place de la Gouvernance Inclusive.

Nous pensons à l'avenir mettre en place un parcours : comment tu arrives au CA, quels accompagnements on te propose, comment régler les problèmes de matériels pour la participation : connexion internet, outils informatiques, etc. »

*Bénévole et présidente de La Cloche*



## LES 6 ASTUCES

### à garder en tête

#### 1. Être transparent-e pour éviter toute frustration

Bien annoncer aux salarié-es de l'association que l'idée est de tester et d'avancer tous-tes ensemble et que chaque retour est important.

#### 2. Faire un suivi régulier

Mise en place d'un questionnaire à un an du mandat pour avoir les retours, un bilan de l'année, ce que les personnes ont aimé faire, pas faire, les points d'amélioration, etc.

#### 3. Flexibilité et adaptabilité

Adapter les réunions pour que ce ne soit pas stigmatisant, cadrer la prise de parole de tous-tes. Une vraie implication et co-construction est nécessaire pour que cela fonctionne effectivement. Il faut penser à toujours avoir un regard critique et s'auto-analyser pour être sûr-e qu'on met en pratique ce qu'on a mis sur le papier et ne pas hésiter à réadapter.

#### 4. Ôter les préjugés

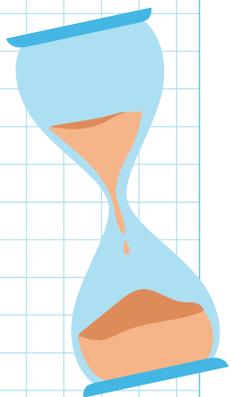
Ne pas s'arrêter au statut de la personne ou aux compétences visibles : laissez-vous surprendre, chaque personne a des compétences et la capacité de s'adapter.

#### 5. Être patient-e

Cela prend du temps ! Ne pas négliger le temps nécessaire à l'accompagnement.

#### 6. Être concret-e

Laisser la possibilité aux bénévoles de s'exprimer, bien leur expliquer où l'association veut aller pour qu'ils puissent réellement participer. Donner la possibilité de s'exprimer de manière concrète et de participer quel que soit le sujet.



# ACCOMPAGNEMENT SOCIAL



## Quel est l'intérêt de la démarche ?

Il est indispensable d'expliquer l'intérêt de la démarche sur plusieurs plans :

✓ **Après des salarié-es de la structure** : expliquer pourquoi on désire impliquer réellement les personnes directement concernées pour ne pas réaliser des actions qui ne correspondent pas aux besoins. Leur expérience et leur expertise de la précarité pour orienter nos actions et la manière de faire sont primordiales.

✓ **Après de la personne en situation de précarité** : réfléchir avec elle, être précis-e pour éviter les frustrations, être clair-e sur le fait que cela ne va pas lui permettre un accès prioritaire aux services rendus par la structure ni un accompagnement privilégié pour faire avancer sa situation personnelle. Que ce soit pour éduquer, prévenir ou soigner, cette approche fournit à la personne des outils pouvant l'aider à « lire » son propre vécu, à prendre conscience de son pouvoir d'agir sur elle-même et son environnement, et à être ainsi acteur-riche de son propre bien-être. Les personnes qu'on accompagne sont parties prenantes

dans leur accompagnement mais aussi dans le collectif : qui mieux qu'elles connaissent leurs besoins et envies ?

## Quelle est la mission confiée ?

**La mission doit être parfaitement claire ainsi que la durée et les modalités** (fiche mission, charte des valeurs) : les horaires, la préparation à effectuer en amont, les temps de brief et de débrief, la nature précise et concrète de la participation (organiser une activité, participer ou organiser à une distribution, gérer une activité dans un centre d'accueil, etc.)

## Quels sont les moyens mis à disposition pour réussir la mission ?

✓ **Accompagnement** : nécessité d'avoir une personne de l'équipe qui soit dédiée à suivre le-la bénévole pour intervenir s'il y a un souci ou pour soutenir lors d'une situation difficile.

« Le petit déjeuner devient payant à 11h et les bénévoles étaient assez mal à

l'aise de gérer les sous de leurs copains de la rue. Du coup c'est une personne de l'accueil de jour qui gère cet aspect-là. »  
*Boutique solidarité Arpade à Toulouse*

☑ **Entraide** : les personnes participent aux activités, traduisent, accompagnent ou protègent le lieu.

☑ **Flexibilité et cadrage** : jongler entre la posture d'usager-e et de bénévole. Par exemple, il doit être possible de tenir le bar le lundi et de se poser et bénéficier des services le mardi. Pour ce faire, il faut pouvoir bien respecter le jour où les personnes sont bénévoles et les jours où elles ne le sont pas. Cela permet d'être écouté-e et pas seulement d'être à l'écoute.

☑ **Former et sensibiliser en amont** : expliquer la démarche et accompagner.

## Maraudes

« L'inclusion c'est prendre en compte les considérations, les envies, les idées de chacun-e pour que tout le monde ait la même valeur dans une équipe. S'il y a une décision à prendre, chacun-e peut donner son opinion, et chacun-e est valorisé-e en tant que personne. »

*Coordinatrice terrain de l'association Refugees Infobus.*

**Objectif : la maraude est un prétexte pour créer du lien social sur le long terme afin de réduire la distance entre les personnes avec et sans domicile. Elle est ouverte à tous-tes et donc mixte (public qui a connu la rue ou non).**

« Les maraudes inclusives ont été réalisées suite à la demande de personnes en situation de rue qui souhaitent rendre un peu de ce qu'on leur a donné mais aussi de participer à l'action et d'aider les autres personnes que nous croisons sur notre parcours de maraude. » *Présidente de l'association Dans ma Rue*

### Avant la maraude

☑ **Brief** : échanger avec les bénévoles qui vont participer à la maraude, leur expliquer comment cela se passe (prendre un vrai temps avec les bénévoles qui connaissent ou ont connu la rue).

☑ **Collaboration** : effectuer des maraudes inter-associatives pour inclure de nouvelles personnes et être plus efficace.

☑ **Expérience** : participation de personnes qui ont de l'expérience et qui connaissent bien l'association et ses valeurs.

☑ **Flexibilité** : accueillir de nouvelles personnes facilement, ne pas imposer d'être adhérent-e et ne pas imposer un cadre strict.

☑ **Formation** : organiser des formations sur la posture à adapter selon le public rencontré.

### Pendant la maraude

☑ **Mixité** : avoir une équipe de personnes qui ont connu la rue ou non.

☑ **Référent-e** : un-e bénévole encadre chaque maraude et est référent-e en cas de problème.

## Après la maraude

☑ **Débrief** : avoir un temps pour échanger suite à la maraude.

☑ **Retour d'expérience** : demander aux bénéficiaires de la maraude ce qu'ils pensent de la distribution et comment l'améliorer.

« Pour améliorer nos maraudes, on distribue des questionnaires : un questionnaire Google Form et un questionnaire papier. Les gens peuvent cocher, mettre des notes, mettre des commentaires et ensuite tout est traduit. Ce processus de réception des informations va s'effectuer en deux temps : on reçoit le feedback, on l'analyse, on fait les changements qu'on a compris. Puis, avec le doc modifié, on va redemander des feedbacks auprès de nouvelles personnes et des personnes référentes pour s'assurer que l'outil est plus efficace. » *Coordinatrice terrain de l'association Refuge Infobus*

## Les principaux freins

☑ **Ne pas consulter** : décider pour les personnes usagères ce dont elles ont besoin ou envie en pensant bien faire.

☑ **Signes distinctifs lors des maraudes** : entraînent la distance et rendent difficile l'inclusion.

☑ **Vécu** : avoir en tête que certaines personnes ayant connu la rue ne se sentent pas de faire des maraudes car cela peut les confronter à un passé douloureux.

## Accueil de jour

**Objectif** : un accueil de jour est un lieu ouvert en journée pour les personnes sans domicile, hébergées chez des tiers ou dans des lieux au sein desquels elles ne peuvent rester la journée.

**L'accueil de jour est inclusif** : en plus d'être un simple lieu d'accueil, on peut y créer du lien et n'importe qui peut proposer une activité ou participer au fonctionnement du lieu.



« Les personnes accueillies participent aux tâches quotidiennes de la structure. On est tous·tes dans le même local, il n'appartient ni à l'équipe ni aux personnes accueillies, donc on encourage les usager·es à participer. Ça se traduit par exemple par la participation au rangement du local en fin de journée et la confection du repas partagé du vendredi, mais également par la réalisation de notre journal *AlterEGO* qui est largement diffusé dans le quartier : des personnes accueillies participent au comité de rédaction qui détermine le contenu, des textes produits dans le cadre de l'atelier d'écriture sont utilisés, une usagère artiste réalise des illustrations. Enfin, un·e usager·e en binôme avec un·e salarié·e distribue le magazine dans le quartier auprès des commerçant·es et des riverain·es »

*Directrice, CAARUD EGO,  
association Aurore*

## Pour la mise en place

- ✓ **Co-construction** : rédiger tous-tes ensemble le règlement intérieur et les règles de fonctionnement du lieu d'accueil (attention, certains-es participant-es peuvent être très strictes) : travailleur-euses sociaux-ales, habitué-es, salarié-es, bénévoles, etc.
- ✓ **Collectivité** : la direction, les salarié-es et les personnes accueillies participent et portent ce projet.
- ✓ **Formation** : en amont, pour permettre à n'importe qui de participer à ce projet.
- ✓ **Importance du lien social** : le lieu n'est pas qu'un lieu d'accueil.
- ✓ **Implication** : ne pas imposer de tâches, la participation doit se faire selon les envies. Il est important qu'il puisse y avoir différents niveaux d'implication pour les personnes accueillies : certaines personnes viennent pour recevoir un soutien et être accompagnées, certaines personnes sont plus à l'aise et organisent ; il peut donc y avoir plusieurs cercles dans l'organisation, dans la participation en créant des niveaux d'implication dans la communauté.
- ✓ **Mixité** : les personnes accueillies participent à chaque étape : création du

lieu, porteurs d'activités ou d'animation (exemple d'une bagagerie : la direction a été sollicitée pour organiser une sortie, le directeur n'avait pas le temps mais a dit à une personne motivée de s'en occuper).

La participation de toutes les personnes est primordiale afin de renforcer le lien entre les usagers et usagères et l'association ainsi que renforcer leur empowerment.

- ✓ **Référent-es** : créer des niveaux d'implication en ayant des référent-es salarié-es et personnes accueillies pour porter ce projet de lieu inclusif.

## Focus projet Portraits / recueil de la parole des consommateur-rices

« Dans le cadre des tensions autour de la présence d'usager-es de drogue autour du jardin d'Eole, nous avons souhaité redonner une place aux consommateur-rices qui n'ont pas la parole dans les débats qui les concernent. Pour cela nous avons créé un groupe de travail avec deux salarié-es, des riverain-es, deux travailleur-euses pair-es et des personnes accueillies pour faire des portraits des usager-es de drogue présent-es à Eole. Des binômes personne accueillie/salariée sont allés à Eole pour réaliser les portraits qui seront rassemblés dans un livret. »  
*Directrice, CAARUD EGO, association Aurore*



## Une fois mise en place

✓ **Échanges et feedbacks** : avoir des temps pour discuter, échanger et faire remonter les bonnes pratiques pour montrer que la démarche fonctionne.

✓ **Événements** : créer des événements par thématique pour créer du lien social (par exemple : un festival artistique qui permet de mobiliser un groupe toute l'année sur ce thème.)



« Le CAARUD EGO Aurore est une des structures organisatrices de la fête annuelle de la Goutte d'Or, événement qui dure trois jours et propose de nombreux concerts et animations. Le CAARUD implique des usager-es qui sont bénévoles lors de la fête : iels s'occupent de la préparation des repas, font des balades à poney pour les enfants, aident au montage et démontage de la scène... Et montent sur scène, avec le groupe formé lors de l'atelier musique. Cela permet de les rendre acteur-rices du quartier et de changer la perception qu'on peut avoir des publics consommateurs. »

*Directrice, CAARUD EGO,  
association Aurore*

✓ **Expérience** : se reposer sur les personnes qui viennent régulièrement (autonomiser les personnes accueillies).

✓ **Formation** : une fois le lieu ouvert, créer des partenariats pour former les

salarié-es, les personnes accueillies et les bénévoles. Intégrer des associations inclusives à la mise en place de projets au sein du lieu d'accueil facilite la mise en place du projet.

✓ **Planification** : avoir des temps spécifiques à la création de lien social : temps dédiés ou activités. La mission des personnes salariées prévoit de monter des projets inclusifs et tout le monde sait qui est référent-e.

### Focus sur l'approche expérientielle

« Que ce soit pour éduquer, prévenir ou soigner, cette approche fournit à la personne des outils pouvant l'aider à "lire" son propre vécu, à prendre conscience de son pouvoir d'agir sur elle-même et son environnement, et à être ainsi actrice de son propre bien-être. Les personnes qu'on accompagne sont impliquées dans leur accompagnement mais aussi dans le collectif : qui mieux qu'elles connaissent leurs besoins et envies. »

*Educateur à Espace Femmes Charonne*

### Focus projet Le Comité des usager-es

« Les usager-es sont centrales-aux dans le fonctionnement du CAARUD. Chaque lundi, au centre d'accueil un Comité des usager-es se réunit et ouvre la semaine. Ce comité réunit tous-tes les usager-es qui souhaitent y participer, et deux représentant-es des salarié-es qui animent. Chaque décision concernant la structure est présentée en amont au comité qui en discute et se prononce. Cet espace permet aussi aux



usager-es de porter des propositions ou des demandes. Lorsqu'un-e usager-e fait part de demandes concernant le fonctionnement de la structure, iel est invité-e à participer au prochain comité pour en parler dans un cadre collectif avec les autres usager-es.

Mettre en place un espace comme le Comité des usager-es permet de leur demander ce qu'ils pensent d'un nouveau projet et de les solliciter. Cela évite de travailler uniquement à partir de projections, donne un sentiment d'appartenance, permet de sortir d'une logique de prestation de service qui peut susciter des tensions. Avoir des personnes accueillies qui participent au fonctionnement de la structure apaise les tensions. À EGO, ce sont les personnes accueillies qui ont écrit la charte des usager-es dont les premiers articles portent sur le respect : le respect des personnes accueillies envers l'équipe, mais aussi de l'équipe envers les usager-es et des usager-es entre elleux. Le fait que ces principes aient été édictés par les personnes accueillies

facilite le respect. Il en va de même pour le fonctionnement de la structure qui est le fruit des demandes des personnes accueillies et toujours construit en les associant à la décision. » *Directrice, CAARUD EGO, association Aurore*

### Points d'alerte

#### ☑ Exigence des personnes qui ont vécu des parcours de vie similaires :

« Les gens accueilli-es étaient 10 fois plus normatif-ves que les salarié-es avec, par exemple [...] avoir un règlement intérieur très dur, vouloir exclure ceux qui ne ressemblaient pas aux autres accueilli-es. » *Boutique Solidaire de Marseille, Fondation Abbé Pierre*

☑ **Multiplicité** : attention à ne pas proposer trop de services : domiciliation, assistance juridique... Cela laisse moins de temps pour mettre en place des ateliers et créer du lien.

# HÉBERGEMENT



Contrairement aux autres problématiques présentées dans ce livret, il est difficile d'agir sur l'hébergement à l'échelle individuelle. En effet, les enjeux de cette question sont à régler en amont, à l'échelle de la société : l'hébergement est un problème systémique.

Par ailleurs, il faut bien préciser ce qu'on entend par « hébergement » et « logement ». À la différence du logement, l'hébergement est provisoire et répond à une urgence.

**Objectif : des hébergements ouverts et remis aux normes, plus ouverts aux personnes de la société civile afin de casser l'idée de « bénéficiaire du service ».**

## Avant et après la mise en place

- ✓ **Co-construction** : participation de tous·tes à la création des règles de la structure d'hébergement.
- ✓ **Collaboration** : créer du mouvement de structure en structure (ou service) pour éviter les mauvaises habitudes et faire voir de nouvelles choses.
- ✓ **Communication** : communiquer autour des centres d'hébergement dans le

quartier pour favoriser la mixité (comme la Fête des voisin·es).

- ✓ **Formation** : la pair-aidance est essentiel et il faut former pour être en capacité d'aider.
- ✓ **Indépendance** : apprendre aux personnes hébergées à être autonomes.
- ✓ **Mixité** : des personnes accueillies comme les *maisons Lazare* : collocations solidaires entre jeunes actif·ves et personnes sans abri.
- ✓ **Valorisation** : mettre en avant les compétences et talents des personnes au sein des structures.

## Point d'alerte

- ✓ **Non mixité** : toutes les personnes accueillies sont globalement dans la même situation.
- ✓ **Moyens mis à disposition** : un grand manque d'accompagnement.
- ✓ **Routine** : ressentie par les travailleur·euses dans les centres d'hébergement.

# VIE DE QUARTIER

« Organiser des événements dans mon quartier ça me permet d'évoluer, cela m'intéresse d'apprendre de nouvelles choses, de rencontrer de nouvelles personnes, d'alimenter mon cerveau, qu'on me demande mon avis sur des sujets sérieux. Ça me sort de mes problèmes car ma vie, ce n'est pas que résoudre mes problèmes de papiers. »

*Bénévole dans un centre d'hébergement à Paris*





**Objectif: permettre à tous-tes les habitant-es d'un quartier de s'impliquer dans l'animation et la vie de leur territoire à travers des événements festifs et culturels, et ainsi faire quartier ensemble.**

## Quel est l'intérêt de la démarche ?

Permettre une appropriation du projet par l'ensemble des habitant-es d'un quartier et ainsi atteindre un public diversifié.

## Quelle est la mission confiée ?

Les personnes concernées impliquées dans l'organisation d'un événement le sont de sa conception à son bilan. Il est essentiel d'être clair-e sur ce point et de clarifier dès le départ l'objectif du projet et les différentes missions auxquelles les personnes pourront prendre part.

## Quels sont les moyens mis à disposition pour réussir la mission ?

☑ **Connaître son territoire** : il est important de rencontrer les différentes parties prenantes d'un territoire et de créer l'événement à partir des compétences, enjeux, savoirs-faires de

chacun-e, et non d'arriver avec une idée déjà préconçue qui ne correspond pas à la réalité du territoire.

☑ **Référent-e** : une personne qui est le fil rouge de l'événement, qui impulse et mobilise, et vers qui se tourner en cas de difficultés.

« C'est important d'avoir un référent solide et fidèle mais aussi en retrait pour permettre à d'autres de prendre plus de place. » *Bénévole au sein de l'Association La MaiZon*

☑ **Temporalité** : accepter qu'un lien de confiance doit se créer entre la structure et les personnes concernées pour qu'elles se sentent à leur place, et que cela peut prendre du temps.

« Ce n'est pas forcément qu'aux personnes concernées de venir vers l'association, c'est aussi à l'association d'aller vers ces personnes, d'apprendre à les connaître, de créer du lien avec elles, ça permet qu'il y ait un lien de confiance et que l'on puisse organiser un événement avec une vraie cohésion. » *Salariée au sein de La Légumerie*

☑ **Transparence** : la structure peut avoir des contraintes, un budget limité par exemple, il est essentiel d'être transparent-e pour ne pas donner de faux espoirs. Les objectifs et contraintes posées, les échanges qui suivront seront plus efficaces et constructifs.



## L'organisation en pôles d'animation à la Cloche SUD

Chaque 22 du mois, La Cloche SUD organise un événement de quartier. Pour faciliter l'organisation et permettre à chacun.e de trouver sa place, l'association s'organise en pôles :

→ **Pôle ravitaillement** : en charge de l'organisation du buffet et des ravitaillements.

→ **Pôle logistique** : en charge des installations.

→ **Pôle lien avec le quartier** : pour faire le lien avec les différentes parties prenantes du territoire avant, pendant et après l'événement.

→ **Pôle médiation** : le jour J, pôle qui permet de faire la médiation avec les personnes dans l'espace public.

→ **Pôle accueil** : bénévoles mouvant-es en charge d'informer le grand public sur l'événement et sur les missions de l'association.

En amont de l'événement, l'équipe salariée présente les différents pôles dans lesquels peuvent s'inscrire les personnes, puis chaque pôle se réunit et s'organise selon sa mission. Il est important de ne pas être trop rigide et de permettre une certaine flexibilité si une personne souhaite changer de pôle.

## Les bonnes pratiques à garder en tête

### En amont de l'événement

☑ **Brief** : organiser les réunions de préparation dans le lieu où se déroulera l'événement permet aux personnes impliquées de visualiser la géographie de l'événement et donc de le rendre plus réel.

☑ **Créer du lien entre les bénévoles** : cela peut être à travers des repas, des activités, des rencontres régulières... Afin de faciliter l'organisation le jour J.

☑ **Finalité de l'événement** : rappeler aux personnes impliquées que l'événement sert plusieurs objectifs : créer du lien, recruter de bénévoles, faire connaître l'association. Cet objectif est un fil rouge et permet de faire équipe.

« Le fait qu'il y ait un challenge lors d'un événement ça soude le groupe : on savait que pour notre repas partagé de quartier, on devait préparer une centaine de portions, c'est un vrai défi et on l'a relevé ensemble. » *Salariée à La Légumerie*

☑ **Flexibilité** : Laisser la possibilité aux personnes de tester différentes activités afin de mettre à profit les différentes compétences qu'ils ont. Exemple : un atelier jardin qui s'est vite enrichi d'un groupe bricolage et peinture inattendu mais très complémentaire.



### Se réunir autour de repas partagés pour créer un lien de confiance

Nous avons décidé d'organiser une journée portes ouvertes de l'Accueil de Jour des Apennins. Cet événement a été décidé dans le cadre de réunions pour définir notre projet d'équipe sur l'année. Ces réunions étaient ouvertes à tous ceux qui étaient intéressés (bénévoles et personnes accueillies). Nous nous réunissions tous les 15 jours : « les vendredis participatifs ». On fonctionne différemment des autres jours d'ouverture de l'accueil : plus de petits déjeuners servis par les bénévoles aux accueillis mais des repas préparés tous ensemble et des discussions pour décider de projets. Les repas partagés ensemble permettent de nouer des relations de confiance et qu'il y ait une amitié qui se crée dans le groupe pour être en confiance et que chacun se sente à sa place, utile au groupe, participant par de petits services avant de donner des missions plus importantes. Quand on découpe un gros projet en petites tâches, chacun à l'impression de participer sans que ce soit trop lourd pour personne.

*Bénévole au Secours Catholique*

✓ **Avancer par étapes** : lorsqu'une personne souhaite s'impliquer dans une association, cela peut être impressionnant ou décourageant de lui demander directement de participer à l'organisation d'un événement. Il est important que la personne comprenne bien le fonctionnement de l'association dans un premier temps, qu'elle participe à ses activités quotidiennes pour s'imprégner de ses valeurs et pour qu'elle confirme qu'elle se sente alignée avec le projet associatif de la structure. La participation à l'organisation d'un événement dans un second temps sera plus fluide.

#### Pendant l'événement

✓ **Brief** : rappeler à chacun-e les objectifs du projet ainsi que leurs planning et tâches.

✓ **Compétences** : s'appuyer sur les compétences et savoir-faire des personnes.

✓ **Equipe** : faire des binômes de bénévoles par mission.

✓ **Mobilisation** : mobiliser sur des créneaux courts et organiser une rotation, cela permet de diversifier les missions et que chacun-e se sente sur un pied d'égalité.

✓ **Planning** : laisser du temps libre entre deux créneaux pour permettre aux personnes de profiter également de l'événement.

#### Après l'événement

✓ **Bilan** : le faire tous-tes ensemble et tirer des leçons de ce qui a fonctionné/ moins fonctionné pour le prochain événement.

☑ **Célébrer** : à la fin de chaque événement ou activité, mettre en avant les accomplissements, les victoires, etc.

☑ **Valorisation** : ne pas hésiter à mettre en avant le rôle de chacun-e.

« Depuis que j'ai participé à l'organisation d'un événement, je me dis qu'en fait c'est possible, j'ai vu les différentes étapes et je me sens en confiance pour en organiser un moi-même maintenant ! » *Bénévole à La Cloche AURA*

### Les freins

☑ **Communication** : difficulté à joindre les personnes qui n'ont pas de téléphone ou de mails pour rappeler les rendez-vous, les contacter et transmettre des informations et avoir des réponses sur leur participation.

☑ **Manque de confiance à l'égard des personnes en situation de précarité** : l'enjeu est de sortir du rapport aidant-e/aidé-e et de considérer chaque personne.

« La difficulté c'est quand des personnes ne me font pas confiance, qu'elles me considèrent juste comme quelqu'un qu'on aide mais qui ne peut pas aider. Et quelques fois avec d'autres personnes accueillies qui n'acceptent pas que je sois bénévole » *Bénévole dans un centre d'hébergement à Paris*

☑ **Mauvaise connaissance de son territoire** : penser un événement au-delà du court terme. Il est en effet essentiel qu'un événement s'inscrive dans la dynamique d'un quartier, qu'il soit pensé en prenant en compte les acteur·rices présent·es dans l'environnement.



C'est important que les bénévoles en situation de précarité sentent que l'on travaille tous ensemble, on ne fait pas la différence entre qui est bénévole et qui est salarié. Dans nos événements, il y a beaucoup de discussions, on sait pas qui est qui et c'est ça qui fait la beauté des rencontres. On est tous des humains, c'est ça qu'il faut regarder.

*Ambassadeur à La Cloche SUD*



# AMÉNAGEMENT URBAIN



**Objectif: mettre en place un processus participatif et inclusif qui appréhende l'expérience et l'usage de l'espace urbain par tous-tes les citoyen-nes. afin de développer des aménagements accueillants pour tous-tes.**

## Quel est l'intérêt de la démarche ?

Mettre en place des aménagements qui profiteront à tous-tes et ainsi améliorer la vie en société. L'implication des personnes en situation de grande précarité dans les projets d'aménagement urbain leur permet de se sentir mieux intégrées, d'éviter leur invisibilisation et de devenir plus autonomes. C'est un facteur clef de réussite du vivre ensemble. L'aménagement urbain

devient alors un outil de médiation et de sensibilisation sur la réalité de la vie à la rue. L'inclusion peut également déboucher sur des projets innovants qui profiteront à tous-tes, pas seulement aux personnes en situation de précarité.

## Quelle est la mission confiée ?

Impliquer les personnes concernées dans la réflexion pour inclure leurs besoins et envies dans les projets. Elles sont invitées aux réunions de concertation, et participent avec les architectes, ingénieurs et/ou les acteurs locaux (associations, commercant-es, habitant-es), et à la conceptualisation des aménagements, ainsi qu'au suivi du projet pour faire remonter d'éventuelles améliorations.

## Quels sont les moyens mis à disposition pour réussir la mission ?

✓ **Diversité** : proposer des formats de participation variés pour toucher différents profils (réunions de concertation, visites de chantiers, balades urbaines, etc).

✓ **Flexibilité** : Privilégier des projets flexibles qui ne sont pas figés dans leurs fonctions.

✓ **Processer** : élaborer un cahier des charges qui inclut les enjeux d'inclusion.

### En amont du projet

✓ **Découvrir le terrain** : organiser des marches exploratoires avec des personnes concernées pour permettre aux concepteurs de mieux appréhender les besoins.

✓ **Donner envie** : les personnes ne se sentent pas toujours légitimes pour donner leur avis sur les questions d'aménagement urbain - sujet qu'elles jugent technique. Il est donc important de créer du lien en amont du projet entre les personnes, autour d'une activité conviviale par exemple.

✓ **Finalité** : avoir un objectif de livrable dès les premiers échanges et montrer le résultat à la fin.

✓ **Mutualiser les moyens** : se rapprocher d'autres acteur-rices du territoire.

✓ **Recruter** : s'appuyer sur des lieux ancrés dans le territoire (centres sociaux,

paroisses, associations) pour aller vers les personnes.

✓ **Référent** : avoir une permanence ou une liste des contacts référents sur le projet en question

✓ **Visibilité** : être visible dans l'espace public, organiser un petit stand dans la rue où aura lieu le projet d'aménagement urbain par exemple.

### Pendant le projet

✓ **Outils** : s'appuyer sur les outils de l'intelligence collective pour rendre le sujet plus accessible

✓ **Réaliser du concret** : par exemple, faire construire à partir de matériaux de récupération un mobilier afin de faire ressortir des idées.

✓ **Se rencontrer** : organiser des réunions régulières tout au long du projet et être vigilant à ce que tout le monde participe.

### Points d'alerte

✓ **Employer un vocabulaire trop technique** qui démobilise les personnes qui n'ont pas d'expertise sur le sujet

✓ **Individualité** : agir de son côté sans concertation avec les acteur-rices déjà présent-es sur le territoire.

## FOCUS SUR

### une animation de réunion

1. Inviter les participant-es autour d'une feuille blanche et leur demander de dessiner une carte du quartier. Cet exercice permet d'introduire de manière ludique les notions de cartographie, de vulgariser certaines notions techniques, d'expliquer comment lire une carte.

2. Distribuer des papiers aux participant-es. Sur chaque papier est inscrite une action : se coucher, s'allonger, s'asseoir. Les participant-es doivent réaliser l'action dans la ville sur du mobilier urbain pour leur faire prendre conscience qu'il n'est pas toujours accueillant ni inclusif.

« Les Clochettes, c'est un programme de La Cloche qui représente une multitude d'initiatives urbaines, citoyennes et éco-responsables où chacun peut mettre la main à la pâte : jardins partagés, fermes urbaines, fresques murales etc. Dans le programme, tu donnes les outils aux gens, tu leur donnes de quoi construire quelque chose et ça se fait, il se passe toujours des choses. Les participant.e.s font ensemble, apprennent entre eux/elles. C'est important d'être dans le concret, de faire et de rendre ça ludique, c'est ça qui apporte des réponses et qui permet aux personnes de s'exprimer sur leurs besoins. »

*Directrice La Cloche Ile-de-France*



*Le plus important ?  
Voir les choses en grand !*





Ce livret a été conçu par le collectif  
**Inclusion & Faire Ensemble**

Un projet impulsé par



Associations membres



benenova.



Janvier 2023