

L'ACCUEIL CONVIVAL À SÉSAME

SE CONCENTRER SUR LA POSTURE ET LES MOYENS À DISPOSITION



LYON - CARITAS FRANCE



L'accueil convival existe depuis la création de Sésame. On parle de convivialité car c'est un lieu ouvert où l'on peut venir sans nécessairement avoir de demande particulière.

Nous accueillons des personnes isolées en mobilité internationale, qui sont pour la grande majorité en précarité d'hébergement (principalement des hommes). Il y a des primo-arrivants ainsi que des « réguliers / habitués », principalement des majeurs et plusieurs mineurs. Depuis quelques mois, le nombre de mineurs accueillis à Sésame augmente fortement.

A ce jour, nous comptons environ 30 à 40 personnes les matins, et 40 à 70 personnes les après-midis. Nous avons donc une centaine de personnes par jour qui passent la porte de Sésame.

Au départ, la structure était uniquement ouverte les après-midis, cependant suite au plan grand froid de l'hiver dernier (2016), Sésame a ouvert le matin. En effet, dans la région Lyonnaise, il existe peu de struc-

tures qui proposent un accueil similaire à Sésame, et qui soit ouvert 7J/7. C'est donc un lieu ouvert tous les matins, et seulement les après-midis en semaine (les après-midis il y a également une permanence administrative et juridique).

De ce fait, Sésame répond à un réel besoin social, et qui par son approche, en fait un lieu sécurisant dans lequel les personnes peuvent sortir de leurs préoccupations quotidiennes, et être plus disponible psychologiquement. Il est un endroit ressource, mais également repère qui permet d'accéder à un abri au chaud. On y vient pour se poser, se reposer, mais également pour découvrir l'autre, et favoriser la rencontre.

Pour résumer, Sésame propose un accueil inconditionnel dont un accompagnement adapté à chacun, où ils peuvent se sentir en sécurité physique et psychique.

Les personnes accueillies connaissent principalement Sésame par Forum-Réfugiés et la Croix-Rouge qui recommandent le lieu. Il y a également le bouche à oreille.

Il nécessite un minimum (idéal) de 4 personnes à l'accueil convival, afin que cela fonctionne correctement, et que les personnes soient bien accueillies. Si nous comptons davantage de bénévoles disponibles, c'est toujours plus confortable.

INTERNE :

1^{er} Nous avons un « chargé d'accueil », ces missions sont de se présenter mais aussi de présenter la structure (*ce qu'on propose, notre fonctionnement, etc.*)

La posture que nous adoptons tout au long de cette rencontre s'appuie sur l'importance de faciliter l'échange, et de favoriser un cadre bienveillant. Il s'agit de voir la personne dans son intégralité, et d'offrir un accompagnement centré sur le sujet.

2^{ème} Un seul référent de permanence par matinée ou après-midi, l'ensemble des bénévoles présents savent qui c'est : puisqu'elle est désignée parmi les bénévoles en amont, c'est souvent une personne qui connaît bien Sésame.

LE CONTEXTE

LES DIFFÉRENTS ACTEURS ET LEURS RÔLES RESPECTIFS

LES DIFFÉRENTS ACTEURS ET LEURS RÔLES RESPECTIFS

C'est un rôle de coordinateur, qui peut être sollicité pour toute question par les bénévoles comme par les personnes accueillies. Il a également un rôle d'accueil des nouveaux bénévoles (leur expliquer/montrer).

3^{ème} Personnes accueillies qui nous aident ponctuellement : Ce sont des « habitués » de Sésame qui peuvent nous aider (exemple : installation, service...) Par conséquent, ils sont co-aidant, co-accueillants mais n'ont pas le statut de bénévole.

EXTERNE :

Toute association locale qui développe une activité à destination de personnes en situation de mobilité internationale : Forum réfugié ; Maison de la métropole ; Armée du salut, etc.

On nomme également les partenaires comme le boulanger du quartier, qui nous fournit du pain gratuitement.

VOICI UN EXEMPLE D'ACCUEIL « TYPE » Celui-ci n'est pas exhaustif, il s'agit de mieux comprendre les démarches (possibilités) d'accueil à Sésame :

- ▶ Se présenter (soi et la structure)
- ▶ Proposer une boisson
- ▶ Proposer ou accompagner la personne à s'installer

A partir de ce moment il s'agit de comprendre ce dont la personne a besoin : est-ce de rester seule ? Discuter avec ses pairs ? Besoin d'une écoute ? Ainsi :

- ▶ Discuter ; présenter à d'autres accueillis ; passer le relais à un autre bénévole ; s'initier au jeu ; laisser de l'espace à l'accueilli etc.

De ce fait, peut être initié une rencontre plus personnelle (dans les deux sens, et/ou des temps ludiques, et/ou l'utilisation des outils mis à disposition (cartes, livres, jeux), et/ou une orientation plus individualisée (personnalisée). S'adapter est primordial.

L'accueil convivial se fait dès le passage de la porte de Sésame, ainsi un accueilli peut passer du temps à l'accueil, avant de s'investir dans d'autres ateliers (FLE, Art-thérapie, Jeux...). Nous proposons un espace repos si besoin (pour 1 personne).

Tous ces temps ont lieu dans la grande salle d'accueil, il est bien sûr possible de s'espacer avec un accueilli, si le besoin d'un moment d'intimité et de confidentialité se fait

ressentir. Il faut cependant le signaler à un collègue, et laisser la porte entrouverte.

Au fil des années et des mois qui passent, nous nous rendons compte de quelques difficultés que nous pouvons avoir à Sésame. Voici donc quelques unes qui ont été énumérées dans les points ci-dessous, et auxquelles nous avons trouvé des pistes de réflexion, solution.

1. Parfois la demande administrative prend le dessus, et par conséquent peut mettre en retrait l'accueil convivial que l'on propose. Afin d'y palier, il serait important de revoir le nombre minimum de bénévoles à l'accueil convivial, afin de se rendre davantage disponible pour les accueillis. Puis, il faut sans cesse rappeler ce que propose Sésame (l'accueil convivial), même si on ne peut pas répondre à leur demande administrative.

2. On rencontre régulièrement l'impuissance que peut ressentir le bénévole par rapport aux demandes, et aux difficultés du public accueilli. Dans ce point, il peut être judicieux de travailler sur la posture de l'accueil, et donc de proposer des formations aux bénévoles sur les notions : d'impuissance, de frustration, de culpabilité, et d'accompagnement à l'écoute. Par ailleurs, rappeler que l'importance de prendre du recul dans ce que nous fait vivre ces différentes situations est essentielle.

LA DÉMARCHE MISE EN ŒUVRE

LA DÉMARCHE MISE EN ŒUVRE

3. Dans l'équipe professionnelle à Sésame, nous avons des jeunes filles bénévoles, et il est parfois difficile de trouver sa place dans un milieu masculin. Il peut être compliqué de rappeler le respect du cadre ou encore recevoir des paroles ou comportements déplacés. Dans cette difficulté, il est très important d'en faire part à l'équipe, et de se soutenir. Il faut en discuter avec les accueillis pour rappeler le cadre et mettre des limites.

4. On voit également la difficulté à travailler dans un contexte multiculturelle, par exemple la notion de politesse est différente d'un pays à un autre, ou encore les collations que l'on propose à Sésame qui peuvent être apparenté à du « service ». Comme solution, il nous a paru indispensable de mieux comprendre les codes culturels de chacun, échanger et expliquer sur nos différentes perceptions, codes, que ce soit avec les accueillis et entre bénévoles. De plus, des formations annexes seraient un plus pour les bénévoles, et aménager des temps d'échanges sur nos diverses cultures et coutumes entre bénévoles et accueillis seraient très enrichissants.

5. La barrière de la langue peut être un grand frein à la communication. Il devient difficile de communiquer que ce soit pour l'accueilli comme le bénévole. Dans ce cas, il ne faut pas hésiter : à faire appel à des personnes relais, ou à utiliser des dictionnaires, ou encore à utiliser des logiciels de traductions.

6. En dernier point, nous sommes parfois confrontés au mécontentement des personnes accueillis concernant le temps d'attente pour la permanence administrative et juridique. Cela peut s'expliquer par un manque de bénévoles à l'accueil convivial l'après-midi, pour lesquels il faudrait changer le mode de recrutement. Puisque si nous avons plus de bénévoles, nous pourrions davantage prendre le temps avec eux, pour expliquer, orienter etc. Egalement, passer par les outils ludiques dont nous disposons pour tous, permet de faire passer le temps de manière plus agréable.

EFFETS OBTENUS

Au fil des années qui passent, nous nous rendons compte des effets positifs de l'accueil convivial qui est proposé. Effectivement en 2017, nous pouvons compter 80 à 100 personnes par jour qui viennent à Sésame. Il apparaît que le lieu est davantage connu et reconnu par les différentes personnes et les établissements.

**Plusieurs thèmes se précisent
autour des résultats obtenus :**

- ▶ L'expérience de l'interculturalité
- ▶ Faciliter l'expression et favoriser l'écoute
- ▶ Le lien social (entre les personnes accueillis et les bénévoles, entre personnes accueillis elles-mêmes, et entre bénévoles)
- ▶ La reconnaissance du sujet – en tant qu'acteur
- ▶ Un lieu repère et sécurisant
- ▶ L'émergence d'une certaine identité collective (Sésame) qui se crée au fil du temps, avec le souci d'ouverture aux primo-arrivants
- ▶ Meilleure orientation

LES POINTS FORTS ET LES FAIBLESSES



- ▶ Mobilisation des bénévoles (particulièrement le matin)
- ▶ Un local adapté, bonne utilisation de l'espace, et différentes pièces à disposition
- ▶ Temps spécifique à la convivialité
- ▶ L'utilisation des outils (jeux, collation, ateliers etc.) pour faciliter l'échange
- ▶ Le lieu est reconnu (par les accueillis comme les instances extérieures)
- ▶ Temps de briefing/débriefing (avant et après ; 5-10 minutes), celui-ci pourrait

néanmoins être amélioré car il ne se fait pas systématiquement.

- ▶ Bénévoles en demande de formations et d'informations, mais ceux-ci sont parfois peu disponible pour ces moments.
- ▶ Un accueil qui permet une réactivité de l'équipe face aux différentes difficultés, situations
- ▶ Le cadre peut être adapté et ajusté, il y a une certaine souplesse



- ▶ Moins de bénévoles à l'accueil convivial l'après-midi
- ▶ Nombre d'accueillis variable, on peut y retrouver une difficulté à établir des liens
- ▶ Pas de suivi/analyse statistique des personnes qui viennent à Sésame. Absence de capitalisation sur l'activité
- ▶ L'information et l'orientation peut-être compliquées (entre l'équipe, avec les

personnes accueillies)

- ▶ L'accès aux formations
- ▶ Le turn-over des bénévoles
- ▶ Outils pas toujours adaptés (souvent issus de dons)
- ▶ Poids psychologique et les sentiments du bénévole (en septembre 2017 mise en place d'une analyse de la pratique)

LES LEÇONS TIRÉES

L'accueil convivial est une réponse à un réel besoin social, qui existe peu dans d'autres structures, la convivialité est prioritaire. Il représente un grand lieu d'humanité, de partages, d'échanges, de connaissance commune, et fondamentalement de rencontre.

L'accueil est le 1er maillon, un préalable vers l'autonomie. On a les moyens de donner confiance pour qu'ils puissent agir. On redonne une dignité à l'Homme.

Tous les espaces proposés sont importants : comme les ateliers, en effet, ils peuvent se mettre en situation, être dans la créativité, l'expression de soi... C'est des temps qui structurent.

La posture du bénévole est essentielle : accueillir, écouter, accompagner.

1. L'importance de favoriser la posture (permet de faciliter la rencontre et l'écoute).

ressource et repère. Elle coordonne l'ensemble, et peut être présent en cas de difficulté.

2. Aménager le lieu pour favoriser la convivialité, l'importance du cadre (offrir différents espaces : d'expressions, ludiques, reposants, créatifs...)

4. Fonctionner ensemble : communiquer, dialoguer en équipe, croiser les différents pôles « d'activités ».

3. Avoir un référent de permanence permet qu'il y est une personne

5. Ne pas rester « figé », les situations évoluent, le cadre est continuellement réadapté.

**5
PRINCIPAUX
CONSEILS**
À DONNER
À QUI VOUDRAIT
S'INSPIRER DE
CETTE EXPÉRIENCE



Lyon

LYON - CARITAS FRANCE

CHIFFRES-CLÉS

- ▶ 25 bénévoles
- ▶ 200 personnes accueillies
- ▶ 50 aides d'urgence

CONTACT

Accueil Sésame
25 rue Rochambeau
69008 Lyon

**nom du référent
téléphone
e-mail**