

Visioconférence

« Favoriser l'accueil de publics précaires dans les tiers-lieux (logement, emploi, violence...) »

jeudi 1er juin 2023

Nous avons souhaité aborder ce thème en visioconférence car l'accueil est fondamental dans nos espaces de rencontres, il s'agit de la considération de l'autre quel qu'il soit. Prenons-en soin, nous en avons tou.te.s besoin !

Cette note vise à synthétiser les grands thèmes abordés durant la visioconférence par les intervenants mais également par les participant.e.s au travers des questions qu'ils ou elles ont pu poser.

Objectifs

- Identifier les acteurs qui interviennent auprès de ces publics et leurs pratiques avec les tiers-lieux
- Détecter des leviers

Partenaires - intervenants

- Julien GORET, chargé de développement du [Garage Moderne](#)
- Louna CHAPIGNAC, référente accueil des [Echelles Solidaires](#)
- Arnaud VIRRION, directeur du [CRIJ Nouvelle-Aquitaine](#)

Grands axes évoqué

Habitat et Humanisme

“L'insertion par le logement

La précarité en France augmente de façon alarmante. De plus en plus de personnes s'éloignent progressivement des bases essentielles d'une vie sociale intégrée : logement, études, emploi, famille, santé, citoyenneté...

Si l'accès au logement constitue le premier socle de toute insertion, la localisation et l'environnement de celui-ci ainsi que l'accompagnement de la personne logée sont des aspects tout aussi importants. Une insertion réussie où chaque être humain est considéré dans toute sa dignité permet alors la recréation de liens sociaux au cœur de son quartier.

Chacun et chacune peut alors tenter de retrouver sa place dans la société et à terme redevenir totalement autonome et s'appropriier pleinement sa citoyenneté.

Un Mouvement de résistance

Habitat et Humanisme a été créé en 1985, à Lyon, par [Bernard Devert](#), qui était alors un professionnel de l'immobilier, devenu prêtre au fil des années. L'origine de l'association repose sur la naissance d'un Mouvement de résistance dans un contexte de crise économique et de crise du logement. Les premiers « quartiers ghetto » apparaissaient en périphérie des grandes villes, pendant que les anciens centres rénovés et revalorisés chassaient les populations modestes.

[...]

Bâtitseur de liens

Pour répondre à l'exclusion et à l'isolement des personnes en précarité, Habitat et Humanisme agit en faveur du logement, de l'insertion et de la recréation des liens sociaux.

Le mouvement s'est donné pour mission :

- De permettre aux personnes à faibles ressources, précarisées en raison de leur situation sociale, de leur âge, de leur handicap ou de leur santé, d'accéder à un logement décent, adapté à leur situation et leurs ressources.
- De contribuer à une ville ouverte à tous, en privilégiant les logements situés dans « des quartiers équilibrés ».
- De proposer un accompagnement personnalisé ou collectif pour favoriser la recréation de liens et l'insertion sociale.

Des logements adaptés

Pour répondre aux différentes formes de précarité et aux besoins spécifiques des personnes en difficulté, Habitat et Humanisme propose divers types de logements et expérimente des solutions d'habitat innovantes.

Le Mouvement développe ainsi :

- Un parc de logements individuels situés dans des quartiers équilibrés.
- Des pensions de famille.
- Des habitats intergénérationnels.
- Ses EPHAD Solidaires.
- Tout habitat collectif permettant de répondre à des situations spécifiques rencontrées sur le terrain.

Un accompagnement

Habitat et Humanisme propose un accompagnement de proximité aux personnes logées par ses équipes bénévoles se trouvant sur le terrain, pour favoriser la recréation de liens sociaux, l'insertion et l'autonomie.

Selon le type d'habitat, et le profil du ménage, un accompagnement personnel ou collectif est mis en place. Cette accompagne est en accord avec les valeurs du Mouvement : écoute, respect et confiance réciproques, valorisation des richesses de chacun, accès à l'autonomie et la citoyenneté.

Au sein des établissements médicalisés, [Habitat et Humanisme Soins](#) développe un « Prendre soin » attentif à la personne et à ses proches, jusqu'à la fin de sa vie.

Une ville ouverte à tous

Pour favoriser une ville ouverte à tous : Habitat et Humanisme privilégie une localisation des logements dans des « quartiers équilibrés », accompagne les locataires, et permet une ouverture sur le voisinage et la vie urbaine.

L'objectif est recomposer les territoires et de transformer les rapports entre les habitants, afin de favoriser un changement de regard sur les fragilités et recréer une véritable hospitalité urbaine, des échanges et de l'entraide.

A la croisée de l'économique et du social

Dès l'origine, Habitat et Humanisme a placé son action sous le signe de l'innovation et de l'entrepreneuriat social. Le Mouvement est à l'origine de plusieurs entreprises à vocation sociale, notamment deux sociétés foncières, et des Agences Immobilières à Vocation Sociale.

Habitat et Humanisme est le pionnier de l'épargne solidaire en France et a développé, en lien avec des partenaires financiers et bancaires, une gamme de placements pour lesquels l'épargnant accepte de partager une partie de ses intérêts annuels avec le Mouvement.

A travers le dispositif Propriétaires et Solidaires, Habitat et Humanisme mobilise des logements auprès de propriétaires privés et publics pour loger des personnes en difficulté."

Escales solidaires

"Avec le repas comme vecteur de rencontres et d'échanges, une Escales solidaire est un lieu de vie qui s'adresse à toutes les personnes seules, isolées, en précarité, actifs en quête de sens, personnes âgées, étudiants, migrants mais également habitants du quartier qui souhaitent s'engager dans un projet solidaire."

Genèse

En 2018, Habitat et Humanisme fait le constat que si on est bien quand on a un toit (logement), si on peut être suivi sur le plan de la santé et accéder au travail (accompagnement), la solitude est un frein majeur d'où la naissance d'une réflexion sur des lieux de socialisation.

L'expérience du bistrot des amis : l'une des résidences Habitat et Humanisme qui ne proposait pas de repas le midi a créé le bistrot des amis pour se retrouver, une initiative qui a duré 10 ans. Cela a constitué une source d'inspiration et de création de nouvelles pratiques notamment d'une ouverture au-delà des résidents, vers le quartier enfin ses habitants.

7 escales solidaires sur la métropole lyonnaise dont 1 mobile

Elle regroupe 200 bénévoles réunis autour de l'objectif de lutter contre l'isolement des personnes au travers de tables d'hôtes solidaires midi et soir et d'activités collectives (loisirs, culture, insertion pro, bien être). Les enjeux identifiés sont les suivants : la mixité sociale, sortir d'un entre-soi et faire ensemble.

La démarche adoptée est celle des tiers-lieux avec une forte dimension participative, il s'agit de faire en sorte que chacun.e soit bénéficiaire et contributeur.

Les temps d'accueil sont des temps qui permettent "d'aller vers", de solliciter les personnes pour créer des dynamiques de groupe autour du jeu, du café... L'Escale Solidaire se doit d'être garante d'un cadre vivant et chaleureux.

Le pas de côté de l'Escale Solidaire

Depuis mars 2023, les Escale Solidaires se retrouvent au travers d'un groupe de travail accompagné par la MRIE afin d'améliorer leurs pratiques d'accueil. Ce groupe de travail est composé de bénévoles et bénéficiaires(-bénévoles). Les questions actuellement soulevées sont les suivantes : quelles nouvelles actions pour un accueil plus inclusif ? pour aider à passer la porte des Escales ? Comment bien accueillir une fois que les personnes ont franchi la porte ?

Déconstruire les préjugés ! Les bénévoles ont une session d'information pour parler des profils accueillis, de la posture attendue dans le projet, pour évoquer les questions de participation... essayer de sortir de la relation aidant / aidé, mettre tout le monde sur un pied d'égalité.

Aller vers n'est pas évident, comme présenter des activités avec un affichage qui reste clair... Il est proposé à un groupe de bénéficiaires-bénévoles d'être relais des activités proposées sur le lieu, ainsi à chaque moment de la table d'hôte un groupe se propose pour présenter aux nouveaux venus le programme d'activités. L'accueil est assuré par un binôme composé d'un bénévole et d'un bénéficiaire-bénévole.

De même dans l'accueil, on pense aux aménagements (ex : prévoir une chaise haute pour l'accueil des familles).

L'Escale dispose d'une charte mais elle n'est pas présentée de prime abord, il est expliqué comment le lieu fonctionne et les règles de vie pour être transparent sur les rôles et les attendus.

Mauvaises pratiques :

- l'absence de transmission de rôle, fonctionnement, règles et posture aux bénévoles, censés être garants du cadre convivial ;
- faire attendre trop longtemps un bénéficiaire alors qu'il a réussi à passer la porte ! En conséquence, il pourrait ne pas se sentir pas à l'aise pour revenir.

Bonnes pratiques :

- fiche actions pratiques pour les bénévoles, idées d'actions ;
- formation plus complète pour aider les bénévoles à s'approprier le sujet de l'accueil pour inclure tout le monde et que les personnes se sentent à l'aise et actrices du lieu.

"On continue d'expérimenter !"

Garage Moderne

"L'accueil, ça peut pas fonctionner sans cet aspect là, on le dira jamais assez !"

La première modalité de solidarité au Garage Moderne est l'aide mutuelle et l'accession de capacités pour résoudre ensemble les problématiques (voiture, vélo).

De l'aide alimentaire en situation de crise à des tables solidaires suivies d'ateliers de fabrication

Durant le covid, le Garage Moderne a été sollicité par ses partenaires aux projets contrariés, pour faire de l'aide alimentaire dans sa cuisine. Le Garage Moderne a alors ré-affecté son outil de production à une situation de crise, puisqu'il s'agissait de faire avec l'existant. Du bar-asso événementiel à la cantine solidaire, le Garage Moderne et ses partenaires ont donc livré des repas chez les bénéficiaires de ces asso et partenaires sociaux. Une grande équipe de bénévoles a alors été constituée.

Un cercle vertueux s'est enclenché, les bénéficiaires sont devenus bénévoles et se sont impliqués sous différentes formes : cuisiner pour aider d'autres, des journées spéciales de livraison de repas pour d'autres asso notamment pour des maraudeurs...

Au bout d'un moment, le dispositif exceptionnel et financé par l'aide exceptionnelle covid, a perdu de sa pertinence. Il a été resserré au bénéfice des personnes immobiles, vivant dans des squats ou à la rue, autant de personnes qui ne peuvent pas toujours cuisiner elles-mêmes.

Des tables solidaires ont été ouvertes deux jeudis par mois à la cité Claveau à la base vie de chantier construite par Aquitanis pendant le chantier de rénovation de petites maisons. Cette base vie n'est pas que fonctionnelle et a vocation à devenir une petite salle des fêtes. Après le repas, la journée continue avec des ateliers de DIY pour améliorer le cadre de la base vie et/ou des projets personnels. Le Garage Moderne donne des moyens de faire et de partager avec d'autres bénévoles, bénéficiaires notamment d'autres asso partenaires (ex : accueil des jeunes du dispositif "La grande tournée" de Pola qui ont fabriqué des briques avec la vase de la Garonne pour faire un four à pain).

Les bénévoles sont dans l'écoute et flexibles pour favoriser des modes d'implication plus ou moins poussés sans être excluants. Ainsi lors de la préparation des repas, certaines personnes présentes vont possiblement rien faire et s'impliquer une prochaine fois.

Des liens avec la programmation culturelle

Le Garage Moderne est un lieu culturel, aussi des ponts entre la programmation culturelle et ces dispositifs ont été faits : invitation, événements liés et accrochés au rythme des tablés et de l'aide alimentaire notamment la Fête des solidarités, un événement institué par et avec les bénéficiaires avec du budget fléché. Des concerts programmés à la salle des fêtes du Grand Parc sont co-produits avec des bénévoles-bénéficiaires pour récolter de l'argent.

A venir, un projet de quartier "le Tuyau de Claveau". Il s'agit d'inventer une mythologie pour le quartier, qui concrètement sera une pâtisserie traditionnelle créée avec le soutien des [Nouveaux Commanditaires](#). Cette fête va mettre en jeu et solliciter les bénévoles-bénéficiaires de la tablée.

Le pas de côté du Garage Moderne

Les équipes salariées-bénévoles du Garage Moderne ont davantage pris conscience que des personnes empêchées pour habiter, manger, se déplacer, ont une capacité à contribuer autrement.

Concernant l'aide alimentaire, le Garage Moderne fonctionne désormais en points relais pour que les gens fassent le dernier km et s'entraident pour le faire. *"Ça recoupe sur notre objet initial l'aide mutuelle plutôt que l'aide d'urgence !"*

Le Garage Moderne a créé plein d'outils de suivi et gestion de ce qui est fabriqué, distribué... Comment on organise une cantine ? Comment on conçoit des repas ? Comment on rend compte aux financeurs ?

CRIJ Nouvelle-Aquitaine

En Nouvelle-Aquitaine, **124 lieux Info Jeunes** sont répartis sur tout le territoire. Ils proposent un accueil et une information **de proximité**. Le CRIJ est la tête de réseau.

Mission

“L’Information Jeunesse et les structures Info Jeunes ont pour mission d’informer **tous les jeunes** sur tous les sujets en lien avec leurs démarches d’**accès aux droits et à l’autonomie**.

Orientation, formation, emploi, accès aux droits, logement, santé, déplacements, mobilité Internationale, culture, loisirs... Info Jeunes aborde toutes les thématiques de ton quotidien et t’aide à explorer les possibles **pour tes projets personnels et professionnels**.

Nous t’apportons un premier niveau d’information et si nécessaire, t’orientons vers des structures ou dispositifs plus spécialisés qui t’apporteront un accompagnement ou une aide personnalisés.”

L’accueil

Il y a des tas d’acteurs pour les jeunes qui sont perdus face à ce panel, le rôle de ces lieux d’Info Jeunes est d’écouter sans leur demander qui ils sont, ni de s’inscrire... mais de les orienter en fonction de leur besoin.

Une [carte en ligne](#) recense la structure de proximité vers laquelle orienter les jeunes.

En complément, la “Boussole des jeunes” est en cours de déploiement, elle permettra d’entrer en contact avec un professionnel de proximité.

Questions

Retours d'expériences

Au Centre Social Châtaigneraie Arago, tout le monde est accueilli, souvent des personnes fragiles. Récemment une maman en situation familiale complexe a été accompagnée sur les plans administratif et social. Depuis, l'équipe du Centre Social s'est rendu compte qu'elle avait donné des cours de danse à des femmes dans une autre asso et qu'elle était motivée pour réitérer l'expérience. L'équipe l'accompagne désormais pour obtenir un SIRET afin de pouvoir la faire travailler. Il s'agira d'une source de revenu et de plaisir partagée. Un jeune a monté un foodtruck devenu un lieu de vie dans le quartier. Ce jeune ne venait pas toujours faire quelque chose au Centre, parfois il venait simplement traîner, glander. L'équipe l'a accompagné auprès des collectivités, des bailleurs sociaux du quartier afin qu'il monte son projet reconnu aujourd'hui par les habitants et les acteurs locaux. *"L'accueil c'est réussir à ne pas seulement voir ces gens comme des gens en demande, ce sont des gens qui ont souvent des choses à proposer."*

EVS situé à la Maison Graziana à Libourne gérée par l'Arrêt Minute, la Consigne est dans une logique d'accueil public et de mixité. Elle a des difficultés à créer un projet collectif avec les différentes structures qui fréquentent le lieu et dont les finalités sont différentes. Or sans personne dédiée à l'accueil c'est compliqué, c'est en réflexion et en action en interne. L'autre sujet important c'est la formation certes des bénévoles mais pas que, sur l'organisation également pour harmoniser les attentes et les possibilités.

Pour AUDACE/S, la question de l'accueil c'était quelque chose d'important dès l'ouverture, au fur et à mesure de l'activité, de leurs sondages, l'accueil a toujours été salué. Il y a un an l'asso a été plus précise autour de l'accueil, avec des animations pour des personnes en situation de handicap psychiques évoluant habituellement en milieu protégé. Depuis elles se sont proposées de prendre aussi en main l'accueil, cela a été travaillé avec des travailleurs sociaux à l'attention des coworkers également. De la même façon, AUDACE/S est accompagné sur l'accueil de publics précaires.

Lacaze aux Sottise a des problématiques d'accessibilité pour la question de l'accueil. Située en zone très rurale, l'asso n'est pas facilement joignable par les plus précaires. Il y a plus de potentiel pour toucher un public défavorisé lors des événements d'arts de la rue hors les murs, par contre ils n'ont pas encore réussi à développer une méthode « d'accroche » pour faire le lien avec le lieu.

Vieille Ecole a une capacité d'accueil touristique pour accueillir des publics éloignés des vacances et se pose des questions : Comment aller vers eux sachant qu'on n'a pas d'acointance ? L'asso s'est rapprochée des CCAS mais pas de réponse depuis. Ça les questionne sur les attendus et les freins de ces personnes. Comment peut-on être facilitateur dans l'accueil et la façon de faire ? Il y a une ferme qui accueille des migrants, qui n'imaginent pas partir en séjour seuls sans sécurité, aussi il y a une discussion avec les encadrants pour envisager un séjour en leur présence.

Projet soutenu par la Région Nouvelle-Aquitaine et l'Union Européenne dans le cadre du « Programme Opérationnel FEDER / FSE 2014-2020 »



La Quincaillerie à Guéret, il n'y a pas de difficulté avec la mixité sociale : des personnes à la rue viennent charger leur téléphone et boire un café avec des chefs d'entreprises. En revanche sur la confiance des parcours de vie, la première parole peut être difficile à gérer car les personnes qui accueillent ne sont pas formées pour ça. C'est aussi le cas avec de la violence de certaines personnes en situation de handicap qui peuvent "péter un câble". *"Face à des situations d'urgence, on est parfois en difficulté face à ça."*

A l'Escale, il arrive qu'il faille faire face à la violence de personnes énervées, alcoolisées et donc c'est compliqué d'harmoniser et former tous les bénévoles. D'où une difficulté à parler d'accueil inconditionnel, car pour le cas de violence l'Escale s'autorise à proposer de sortir le temps que l'alcool redescende, qu'il se calme, rien de définitif. Une explication a lieu, c'est transparent. Parfois ça relève du droit commun et alors l'Escale appelle la police.

L'accueil est inconditionnel, mais à partir du moment où le projet collectif est en danger ça questionne l'accueil. La question de la formation est importante mais ne résout pas tout ! *"On fait avec ce qu'on est soi-même."* Il faut que le contrat soit clair avec les usagers du lieu. A la Maison Graziana, c'est une proposition à faire pour des usagers ponctuels et réguliers, afin que les usagers ne soient pas surpris !

Bonus

[« Les tiers-lieux solidaires, une innovation au service du lien social »](#) de Habitat Humanisme

[Premiers Secours en Santé Mentale](#)

[Le dispositif Sentinelles et Référénts](#)

[L'Association Rénovation porte, avec l'ARS Nouvelle Aquitaine, le dispositif de prévention du risque suicidaire en Gironde et dans les Landes, qui s'inscrit dans une dynamique territoriale de santé publique.](#)

