

Ecoute

Non  
jugement

BIENVEILLANCE

Accueil

Respect

# GUIDE DE FONCTIONNEMENT DU PÔLE SOCIAL

Le droit de  
changer d'avis

Parler  
en son nom

Auto  
détermination

Confidentialité

Texte réglementaire du Centre LGBTI adopté en CA  
novembre 2021



**Centre Lesbien, Gay, Bi et Trans de Touraine**

*Association Loi 1901*

11bis rue des Tanneurs - 37000 Tours

Contact : 02 47 54 24 79 - [contact@centrelgbt-touraine.org](mailto:contact@centrelgbt-touraine.org)

[www.centrelgbt-touraine.org](http://www.centrelgbt-touraine.org)

# TABLE DES MATIÈRES

Introduction.....	2
Règles d'accueil.....	3
Déroulement d'une permanence.....	4
Le cadre des échanges.....	5
L'accueil et l'écoute du public.....	6
• L'accueil des nouvelles-eaux arrivant-e-s	
• Les échanges en collectif	
• L'entretien individuel	
• Les entretiens virtuels	
• L'entretien demande d'asile	
Les bénévoles du groupe pôle social.....	9
• Posture des bénévoles	
L'accueillant-e	
l'écoutant-e	
• Les obligations des bénévoles	
Les réunions des groupe pôle social	
Les formations	
Les briefings et debriefings	
Le suivi administratif	
En cas de désistement, d'empêchement	
Le droit de mise en retrait	
Fonctionnement temporaire de la référence d'action.....	12
les sanctions.....	13



# INTRODUCTION

Les Permanences d'Accueil et d'Ecoute et les Breakfast Meeting du Centre LGBTI de Touraine (PAE et BM) ont été initiés peu après la création de l'association, en 2005. Ces temps d'accueil marquent notre engagement envers les valeurs d'entraide, d'acceptation, d'auto-détermination et de solidarité.

Les actions du Centre LGBTI de Touraine sont financées par l'Agence Régionale de Santé et elles ont pour finalité : la lutte contre le suicide des personnes LGBTI+, la lutte contre les discriminations et les persécutions. Les PAE et BM tendent à répondre au quotidien à cette finalité, depuis des années déjà en adaptant et développant ses outils et moyens d'accueil du public.

Défini par des temps d'accueil et d'écoute collectifs et individuels, les PAE et les BM sont destinées à des personnes victimes de discriminations, de persécutions et/ou, en situation de mal-être et/ou d'isolement au regard notamment de : leur orientation sexuelle, leur identité de genre et plus largement du fait de leur différence caractérisée par une stigmatisation sociale et/ou culturelle.

En outre, les PAE et les BM sont également ouvertes aux familles et à l'entourage du public mais également à toutes les personnes qui se sentent concernées et en questionnement. Aussi, elles représentent également un espace d'information, de prévention et de sensibilisation pour tous-tes.

Les PAE et les BM offrent un espace d'accueil sécurisant et rassurant pour les personnes et s'attachent à favoriser l'ouverture du public vers l'extérieur notamment par le biais d'interventions de professionnels, d'associations, d'organismes apportant des informations concernant leurs activités et missions, toujours dans un esprit d'insertion et de développement du lien social.

Ce document est un texte réglementaire du Centre LGBTI de Touraine. Il a pour intention de présenter les valeurs des PAE et des BM mais également leurs finalités, objectifs et les moyens mis en œuvre pour y parvenir. Aussi, ce guide s'adresse également aux bénévoles et retranscrit la démarche et la dynamique de travail du Centre LGBTI de Touraine et de l'équipe pôle social. Il est susceptible d'être mis à jour et il est voté par les membres du conseil d'administration.

Tous-tes les bénévoles du pôle social s'engagent à lire et à respecter ce guide de fonctionnement.



# RÈGLES D'ACCUEIL

- Les permanences d'accueil et d'écoute ont lieu le mercredi de 17h00 à 19h30 et le samedi de 14h à 16h30
- Les breakfast meeting ont lieu un samedi par mois de 10h30 à 12h30
- L'ouverture et la fermeture de ces permanences sont de la responsabilité des bénévoles et non des personnes accueillies. Leur organisation induit des temps de briefing et débriefing nécessitant le respect des horaires d'accueil par tous-tes. Les bénévoles peuvent être amené-e-s à inviter les personnes accueillies à partir lorsque les horaires sont dépassés ;
- Il est nécessaire, pour un accueil de qualité, que les bénévoles soient au minimum au nombre de trois. Si un-e bénévole se retrouve seul-e, la permanence ne peut être assurée dans sa forme habituelle et il est préférable de l'annuler. En revanche si les bénévoles ne sont que deux, il est possible de maintenir la permanence mais sous forme d'échange individuel seulement.
- L'espace des permanences est collectif et nécessite une attitude respectueuse de l'intégrité de chacun-e. Il est attendu de tous-tes un comportement adapté à la vie collective et de respecter les règles de groupe ci-après.
- Les personnes présentes sont soumises au respect des locaux et du matériel du centre LGBTI de Touraine.
- Chaque personne reste responsable de ses effets personnels au Centre LGBTI de Touraine
- Le Centre LGBTI de Touraine est une association laïque et apolitique, il est tenu de respecter cela lors des permanences.

# DÉROULEMENT D'UNE ACTION SOCIALE

*Ce déroulement est construit à titre indicatif et a pour objectif de poser un cadre sur lequel s'appuyer si nécessaire. Lors des breakfast meeting, ce cadre peut être amené à changer en fonction des demandes spécifiques des bénéficiaires*

- 13h45 / 16h45 - Briefing (les bénévoles arrivés-e-s avant l'heure du brief peuvent commencer à installer le matériel nécessaire à l'action sociale)
- 14h00 / 17h00 - Accueil des bénéficiaires
- 14h30 / 17h30 - Début de l'animation collective
- 15h30 / 18h30 - Fin de l'animation / Temps d'échange libre
- 16h15 / 19h15 - Retour sur les ressentis des bénéficiaires de l'animation proposée
- 16h30 / 19h30 - Fin de la permanence + débriefing

*(horaires PAE du samedi / mercredi)*

## **Briefing :**

Présentation (si nouvelles-eaux bénévoles)

Tours sur les humeurs du jour de chacun-e-s

Rappel du cadre de l'action

Point sur l'animation prévue ou improvisée

Déterminer le rôle de chaque bénévole (possibilité de changer de rôle en cours de permanence)

Déterminer la démarche à suivre en cas de conflit

## **Débriefing :**

Ressentis de l'action

Retour sur le collectif

Difficultés et/ou réussites rencontrées

Retour sur les entretiens individuels (une fois les bénévoles en observation parti-e-s)

Le retour sur les entretiens individuels permet d'échanger sur des situations particulières rencontrées et d'avoir l'avis des autres bénévoles sur des pratiques différentes

# CADRE DES ÉCHANGES

Le cadre doit être respecté par tous-tes, que l'on soit bénévole de l'association ou personnes accueillies sur les actions sociales. Ainsi, chacun-e s'engage à :

- **La confidentialité**

Ce qui se passe ou se dit dans le cadre des permanences n'a pas vocation à en sortir de quelques manières que ce soit, même lors d'autres événements ou rencontres du centre LGBTI de Touraine (ne pas parler des personnes extérieurs / ne pas parler des problèmes des personnes de l'association / ne pas parler des situations internes ou externes)

La divulgation d'informations non consentie peut faire l'objet de sanctions. Elle peut également faire l'objet de poursuites par la personne victime de cette divulgation.

Les personnes accueillies sont en droit de maintenir leur venue confidentielle et il est primordial de respecter ce choix, notamment lorsque l'on croise une autre personne accueillies à l'extérieur.

- **Le non-jugement**

Les bénévoles et personnes accueillies sont tenu-e-s de ne pas porter de jugement sur une autre personne quelle que soit la façon dont i-elle se définit.

Est interdite toute discrimination fondée notamment sur : le sexe, l'identité de genre, l'âge, l'orientation sexuelle, la couleur de peau, les origines ethniques, la classe sociale, l'apparence, la langue, la religion, les convictions, les opinions politiques ou toute autre opinion, la naissance, les handicaps.

- **Parler en son nom**

L'utilisation du « je » et non du « on » ou du « nous » est souhaitable.

Il est impératif de ne pas citer ou aborder le parcours des bénévoles et des personnes accueillies sans y avoir été invité par ces dernier-e-s.

- **Le droit de changer d'avis**

Chaque personne est libre de ses opinions et de les exprimer dans le respect des précédents articles, tout comme elle est en droit également de revoir sa position sans qu'aucune remarque ne lui soit faite.

## • Le respect et la bienveillance

Lors des échanges, il est important que chaque personne adopte une attitude respectueuse de la parole, du silence et de l'auto-détermination de l'autre. Chaque personne est également tenue de respecter les règles de groupe affichées dans nos locaux qui seront expliquées de manière adaptée à toutes personnes participantes (bénévoles et personnes accueillies).

Les bénévoles pourront être amenés à les rappeler aussi souvent que nécessaire. Ce cadre est primordial pour assurer de bonnes conditions d'échange.

---

# L'ACCUEIL ET L'ÉCOUTE DU PUBLIC

## L'accueil des nouveaux arrivant-e-s :

Lorsqu'une personne arrive pour la première fois, un des bénévoles va vers elle pour l'accueillir. Il convient de se présenter et comprendre l'objet de sa venue. Il s'enquière de sa demande et l'invite à s'entretenir en individuel dans un premier temps ou à d'abord s'asseoir parmi le groupe si elle le préfère. Le but étant que la personne se sente en confiance, rassurée et plus à l'aise pour l'échange.

Un des bénévoles propose ensuite à la personne un temps d'échange en individuel ou il aura l'occasion de :

- Présenter le cadre de l'action
- demander les attentes de la personne
- Remettre le livret de bienvenue
- Si la personne est d'accord, remplir avec elle, la première fiche de Traitement des Informations Confidentielles (TIC).

L'objet de cette première rencontre est d'apprécier les attentes de la personne en lien avec ce que les actions sociales peuvent lui apporter.

## Les échanges en collectif :

Les échanges de groupe permettent un partage d'expérience, une entraide mutuelle, la création et le développement du lien social dans un cadre convivial. Aucune prise de parole n'est obligatoire.

L'animation du groupe s'adapte à la diversité des participant-e-s et des motifs de leur présence sur l'action en tenant compte de l'inclusivité des thématiques.



Ces échanges se font dans le respect du cadre précédemment énoncés dans un souci de bienveillance et de respect de la parole ou du silence de l'autre. Les bénévoles du pôle social sont garant-e-s de l'animation de groupe ainsi que du bon déroulement des échanges des personnes accueillies.

Les supports d'échange et leur développement sont favorisés (médias, jeux de plateaux, expositions, etc.). Les permanences peuvent prendre plusieurs formes tel qu'un atelier, l'accueil d'un intervenant etc... Elles peuvent s'articuler en plusieurs temps d'animation.



## L'ENTRETIEN INDIVIDUEL

### **Modalités d'accueil :**

L'entretien individuel est réalisé par une personne ayant déjà assisté à un ou plusieurs entretiens individuels en tant qu'observateur-riche et/ou formé-e. Il a lieu dans l'espace confidentiel, dédié exclusivement aux entretiens individuels. il est possible de mener des entretiens individuels en binôme avec l'autorisation de la personne accueillie.

*Une personne accueillie ne peut se voir attiré au cours de ces différents entretiens un-e bénévole et exiger l'exclusivité d'un-e écoutant-e.*

La durée des entretiens individuels doit s'adapter à la situation de la personne mais ne doit pas être trop longue durant la permanence afin de de laisser la place à toutes les personnes qui souhaitent bénéficier d'une écoute, mais également pour préserver les bénévoles écoutant-e-s pour le confort de tous-tes. Un entretien peut être fixé en dehors de la permanence, sur rendez-vous. Cependant, il est important d'en informer les autres bénévoles pour des questions de sécurité.

### **Recueil des données :**

Au début de l'entretien, le bénévole présente une fiche TIC ayant pour fonction d'assurer un suivi et une traçabilité des accompagnements. La personne peut refuser que soit collecté des informations la concernant.

Il convient, à chaque début de tout entretien, de rappeler aussi clairement que possible, les règles de confidentialité, et surtout, que toute les informations inscrites sur les fiche TIC sont susceptibles d'être abordées entre bénévoles lors des réunions pôle social et que le centre LGBTI de Touraine assure leur confidentialité en les rendant inaccessible à tout autres personnes.



Il est primordial, si la personne en est d'accord, de remplir la fiche TIC durant l'entretien. Les personnes doivent avoir connaissance des informations qui s'y trouvent. Elles peuvent également choisir les informations à retranscrire ou non à l'écrit.

---

## **LES ENTRETIENS VIRTUELS**

Les entretiens téléphoniques tout comme la lecture des mails doivent respecter les règles de confidentialité et avoir une durée relative aux besoins des autres personnes accueillies lors des actions sociales. Il ne sera possible pour un appelant d'exiger un bénévole exclusif avec lequel il souhaite échanger.

Lors des échanges virtuel, il est rappelé à la personne qu'elle sera la bienvenue lors d'une future action sociale ou lors d'accueil spontanés.

Il est nécessaire de traiter les messages téléphoniques et mails dans des délais les plus brefs possibles au vu de la détresse, parfois critique, du public. Pour les mêmes raisons, avant tout envoi d'une réponse, il est possible de se faire relire par un-e autre bénévole dans l'optique d'éviter les oublis, les maladresses, et de ne pas rester le-la seul-e dépositaire de situations difficiles.


---

## **L'ENTRETIEN DEMANDE D'ASILE**

L'entretien de demande d'asile a pour objectif de construire avec la personne accueillie son récit de vie afin que l'Ofpra puisse lui octroyer le statut de réfugié

Il faut donc nécessairement que, dans le récit, apparaissent les éléments permettant de convaincre l'Ofpra que la personne réponde à ce statut.

Le cœur d'une demande d'asile est le récit. Plus le récit initial sera précis, détaillé, personnalisé, cohérent, structuré et rapporté au contexte géopolitique du pays, plus il pourra convaincre l'Ofpra, puis le juge. Ainsi, un récit formulé dans des termes précis, avec mention des dates, de noms de personnes, la description des lieux, l'accumulation des détails et les éléments pouvant démontrer l'existence d'un risque sérieux en cas de retour dans le pays d'origine.



Un document de conduite d'entretien de demande d'asile est à disposition au Centre LGBTI de Touraine. Il convient de le présenter en début d'entretien aux demandeur-euse-s d'asile afin de l'aider à mieux structurer ses propos

*L'objectif du récit de vie est destiné à mettre en exergue les éléments qui répondent aux critères légaux. Il n'est pas d'inventer une histoire.*

.....

## **LES BÉNÉVOLES**

Les bénévoles, afin d'être identifié-e-s facilement par les personnes accueillies, peuvent porter le badge qui leur sera remis à leur arrivée dans le Groupe.

Les bénévoles se réservent le droit :

- De ne pas savoir. Ne pas savoir c'est notamment : chercher l'information avec la personne, la rediriger vers un-e autre bénévole, solliciter de l'aide, l'orienter vers d'autres réseaux extérieurs, associatifs et/ou institutionnels.
- De rencontrer une difficulté face à une situation, de se retirer et de demander un relai à un-e autre bénévole.

Il est attendu des bénévoles :

- D'adopter une posture d'accueil et d'écoute active et non pas de conseil.
- D'aider la personne à se questionner en parlant de sa propre expérience, mais sans donner son avis (nous ne sommes pas des expert-e-s).
- De ne pas transmettre ses coordonnées personnelles qu'elles soient téléphoniques, ou virtuelles (réseaux sociaux), sauf cas d'urgence immédiate.
- De faire la distinction entre le rôle de bénévole lors des actions et des liens personnels à l'extérieur de celle-ci.
- De ne pas orienter le public, au nom du Centre LGBTI vers des professionnel-le-s « safe » non identifiés par l'association (Cf Répertoire des ressources identifiées)

# LA POSTURE DES BÉNÉVOLES

L'accueillant-e et l'écoutant-e sont tous-tes deux chargé-e-s d'accueillir les personnes chaleureusement et de favoriser leur bien-être dans le groupe ou en individuel.

## **L'accueillant-e :**

L'accueillant-e est en charge de l'animation du collectif. Il doit être en mesure de favoriser les échanges entre les personnes et maintenir un moment convivial dans le respect de la parole et du silence de chacun-e en distribuant et régulant la parole par exemple.

Iel est également garant-e du cadre des échanges en rappelant si nécessaire les règles qui s'y appliquent.

## **L'écoutant-e :**

L'écoutant-e est la personne en capacité de mener des entretiens individuels. Iel doit avoir au préalable été accueillant-e mais aussi avoir suivi la formation prévue par le Centre LGBTI. Iel sera en charge de remplir les fiches TIC et de fournir les données recueillies en individuel lors du débriefing et/ou lors de la réunion d'équipe pôle social, sous réserve de l'accord de la personne reçue.

L'écoutant-e redevient accueillant-e lorsqu'il n'y a pas d'entretiens individuels à effectuer.

---


## LES OBLIGATIONS DES BÉNÉVOLES

Les personnes bénévoles s'engagent à un certain nombre d'obligations, nécessaires au bon déroulement des actions sociales :

- **Les réunions du Groupe pôle social**

Les réunions mensuelles sont des moments décisifs car : elles permettent de se tenir informé sur les situations, d'échanger sur les difficultés rencontrées lors des actions, elles contribuent à l'auto-formation des bénévoles, elles permettent aux bénévoles d'exprimer leurs ressentis et sont le temps où est élaboré le planning des bénévoles présents lors des actions sociales du mois à venir.

Il est attendu que le/la bénévole communique au préalable ses disponibilités et ses remarques s'i-elle ne peut être présent-e à la réunion d'équipe.



Un-e bénévole n'ayant pas assisté-e à trois réunions consécutives sans justification sera considéré-e comme démissionnaire, sauf s'i-elle s'est mis-e en retrait du Groupe. A ce titre i-elle sera retiré-e du mailing pour des raisons de confidentialités.

- **Les formations**

Les bénévoles s'engagent à participer aux formations proposées par le Centre LGBTI de Touraine. I-elle-s peuvent proposer et exprimer leurs besoins et demandes.

- **Les briefings et débriefings**

Les bénévoles s'engagent à y participer afin d'assurer un bon déroulement de l'action, de définir un cadre sécurisé d'intervention et de répartir les rôles de chacun-e.

- **Le suivi administratif**

Ce suivi consiste à tenir à jour les fiches TIC et TAC, mails et consulter le répondeur (au début de chaque action) et fournir les informations au C.A

- **En cas de désistement, d'empêchement**

Si le/la bénévole s'est engagé-e à se rendre à une PAE/BM, iel doit s'assurer d'être ponctuel-le. S'iel ne peut assurer sa permanence, iel doit prévenir l'équipe PAE/BM et mettre à jour le planning. Dans le cas où il n'y a plus qu'un-e bénévole pour assurer la permanence, celle-ci ne peut être maintenu dans sa forme habituelle. Il convient de toujours communiquer au public l'annulation de la PAE/BM en amont de celle-ci.

- **Le droit de mise en retrait**

À tout moment, le/la bénévole peut décider de se mettre en retrait soit :

Au regard d'une situation où iel exprime une difficulté, une ou un bénévole peut décider de se mettre en retrait et solliciter le relai d'un-e autre bénévole ou de la personne référente sans qu'aucun jugement ne lui soit fait.

Temporairement du Groupe pôle social. Pour cela, iel doit en avertir la personne référente. Le/la bénévole, désirant se réinvestir, en informera la personne référente du Groupe pour rendre son retour effectif.



# FONCTIONNEMENT TEMPORAIRE RÉFÉRENCE D'ACTION

La référence d'action est assurée par une personne bénévole du groupe pôle social de l'association. Celle-ci permet de faire le lien avec les élu-e-s du Centre LGBTI de Touraine et les bénévoles du groupe pôle social.

la personne référente est en charge de l'animation des réunions, de la consultation de la boîte mail social et de la transmission des informations et de l'évaluation quantitative et qualitative des actions.

Une rotation de la référence d'action peut être mise en place avec l'utilisation d'un cahier de suivi afin de permettre une fluidité dans la transmission des informations à la prochaine personne qui prendra la référence.

Ce travail se fera en lien et avec le soutien de la personne salariée.

# LES SANCTIONS

Que l'on soit bénévole ou personne accueillie, toute conduite contraire au présent guide peut entraîner diverses actions :

- La personne référente du pôle social favorise l'échange et la communication dans le but que les parties trouvent une solution à l'amiable. Pour cela i-elle peut recevoir une personne ou un groupe dans l'optique de poser un acte de médiation, d'éclaircir la situation, d'arriver à une conciliation ou pour un rappel aux règles.
- Si la démarche précédente n'est pas réalisable ou n'aboutit pas favorablement, une fiche incident pourra être demandée. A l'issu un entretien de recadrage avec avertissement sera communiqué à ou aux personnes concernées.
- D'autres part, une exclusion temporaire ou définitive, en fonction de la gravité des éléments reprochés pourra être préconisée par l'équipe pôle social et sera voté par le CA.

Les sanctions appliquées en pôle social sont sans conséquences sur les autres fonctions que peuvent occuper les personnes dans l'association à l'exception d'une fautes grave ayant une incidence dans tous les aspects du Centre LGBT et par décision exclusive du CA.

Je soussigné ..... , indique avoir lu et pris acte de le guide de fonctionnement du pôle social du Centre LGBT de Touraine, et m'engage à le respecter.

Signature    A Tours, Le... ..