

## Compte-rendu de la 1/2 journée Bénévoles du 07/06

Rappel des objectifs de la journée :

- Présentation aux bénévoles du contexte et des perspectives d'Un Toit Pour Tous (référence aux statuts, réorganisations, contexte du logement d'abord, objectifs 2020-2025,)
- Ateliers de travail pour recueillir la participation des bénévoles aux réflexions en cours sur les valeurs, l'implication des bénévoles, les améliorations souhaitées dans la gestion des bénévoles

### **Présentation aux bénévoles du contexte et des perspectives d'UTPT (extraits du rapport moral 2018 d'Un Toit Pour Tous)**

En 2018, la stratégie d'UTPT s'est centrée sur deux objectifs principaux : développer la vie associative et conforter notre organisation et nos compétences.

2018 a donc été une année de stabilisation avec un recentrage sur notre organisation pour nous préparer à poursuivre et amplifier nos activités. Nous nous sommes aussi investis de façon importante dans la mise en œuvre et la réussite de la « politique du logement d'abord ».

Afin de sécuriser ce développement et stabiliser notre organisation des décisions ont été prises dès le début de 2018.

La plus emblématique est la décision de fermeture des résidences sociales, décision actée par le CA du 24 mai 2018. La deuxième décision, qui est encore en cours de mise en œuvre, concerne la réorganisation de l'agence Territoires. 1957 personnes sont ainsi logées en 2018 par UTPT ce qui correspond à 687 ménages.

En 2018, UTPT se positionne comme acteur dans la mise en œuvre de la « politique du logement d'abord ».

La métropole fortement soutenue par UTPT et les acteurs locaux a présenté sa candidature pour être terrain d'accélération de la politique du logement d'abord. Elle a été retenue pour cette expérimentation.

Le « logement d'abord » consiste à faire en sorte que l'accès à un logement ne soit pas le terme d'un « parcours en escalier » menant progressivement de la rue à un logement en passant par toutes sortes de solutions intermédiaires (hébergement d'urgence, hébergement d'insertion, logement passerelle), mais qu'une entrée directe dans un logement serve de support au rétablissement des personnes, en leur procurant l'accompagnement nécessaire pour que leur vie dans un logement se passe bien et évolue positivement.

### **Nos perspectives 2019.**

Cette année nous poursuivons la réorganisation de l'agence Territoires et l'amélioration de nos services en tenant compte des contraintes budgétaires.

Ce sera aussi l'année de la refonte de notre projet associatif.

Après 3 années de développement et en sortie de crise de croissance, revisiter le projet associatif va permettre non seulement de repreciser l'objet général de l'association mais également de réaffirmer les valeurs et principes fondamentaux qui guident notre action.

Nous allons aussi constituer un outil projectif décliné sous la forme d'un véritable plan stratégique pluriannuel.

Le projet associatif est le résultat d'une réflexion collective qui prend en compte la situation et les enjeux actuels ou futurs de notre structure. Cette réflexion fédère tous ceux qui travaillent et contribuent à la vie de l'association, salariés et bénévoles, en favorisant le partage de valeurs et d'objectifs.

Les travaux ont commencé et sous la forme de 4 groupes où sont abordés la question des activités associatives, celle du développement de l'offre adaptée et de l'accompagnement des ménages, notre modèle de gouvernance. Enfin un groupe analyse les ressources à mettre en place pour faire face aux évolutions de demain et s'adapter à un contexte de changement rapide. Ce travail en cours d'élaboration sera présenté en fin d'année 2019.

Le rapport moral est accessible dans son intégralité dans l'espace adhérent <https://www.untoitpourtous.org/adherent/>

## Retour des tables thématiques

### 1. LES VALEURS

Les notions mises en avant par les bénévoles sont restituées dans le tableau ci-dessous.

Les valeurs mises en avant comme le « vivre ensemble », la solidarité expriment la motivation des bénévoles et la raison de leur bénévolat ; dans lequel doivent se retrouver aussi des échanges de valeurs, de partage, des rencontres entre bénévoles.

Ce qui est ressorti aussi c'est l'envie de pouvoir s'impliquer selon ses choix, avec une question, est-ce que les bénévoles trouvent un espace de liberté suffisant pour des initiatives dans le cadre de leur bénévolat ?

Thème	Item
Fondamentaux de l'action d'UTPT	Logement (social, mixité)
	Accompagnement
	Interpellation
	Présence politique
	Militantisme "réaliste" (capacité d'agir concrètement)
	Laïcité
	Neutralité
Fondamentaux du point de vue des bénévoles	Solidarité
	Humanisme
	Vivre ensemble
	Espace de liberté pour proposer des initiatives

	Implication forte et en fonction de son choix
Transverses	Respect des personnes, origines, lois
	Responsabilité vis-à-vis des personnes, biens, finances : crédibilité à l'extérieur
	Inconditionnalité de l'accompagnement. Question de la légalité.

Les valeurs des bénévoles se retrouvent dans les actions :

UTPT ne refuse personne venant de la Commission Sociale Intercommunale en charge de l'attribution des logements.

Par les LASUR, UTPT s'adresse également à un public plus large de réfugiés, en règle (LAMI) ou pas (collectifs LASUR, soutien auprès des accueils de jour).

L'interpellation et la présence politique se retrouvent dans les actions d'UTPT dans le Rapport du Mal Logement, la présence des administrateurs d'UTPT dans différentes instances de décisions locales (commissions DALO, PALDI, PLH ...), l'organisation de la Nuit de la solidarité.

Ces différents points importants remontés par les bénévoles seront transmis au bureau qui est en train de travailler sur le projet associatif.

## 2. IMPLICATION BENEVOLES

Les bénévoles ont envie d'être utiles, en étant informés et formés.

La convivialité est importante, le partage entre groupes de bénévoles aussi.

Les bénévoles ont besoin d'avoir un retour sur ce qu'ils donnent, l'impact concret de leurs actions auprès des usagers et des salariés ; en respectant leur liberté, la complémentarité avec les salariés et dans un cadre structuré.

Le tableau ci-dessous liste les éléments indiqués par les bénévoles (y compris dans la colonne « quelles suites ? »).

Thème	Item	Quelles suites ?
<b>Place des bénévoles</b>	Evolution vis-à-vis des salariés	Copil = commissions composées de bénévoles, d'administrateurs et de salariés mais difficultés de trouver sa place car technique Cap à passer sur le changement de la place des bénévoles
	Améliorer l'articulation bénévoles / salariés	
	Distinction salariés / bénévoles (LAMI)	
	Confiance salariés / bénévoles (LAMI)	
	Changement de culture (soigner l'articulation et définir des complémentarités)	
	Différence bénévoles / Administrateurs	
	Engagement des bénévoles dans le temps important mais pas forcément acquis	
	Bénévoles ambassadeurs	
	L'initiative des bénévoles est nécessaire, toutes les propositions ne doivent pas venir des salariés.	
	Respecter les attentes des bénévoles qui ne souhaitent pas toujours 1 contact rapproché avec les usagers	

Thème	Item	Quelles suites ?
<b>Trouver des bénévoles</b>	Comment développer la présence de jeunes bénévoles	liens avec l'université et centres de formation
	Cadre de bénévolat adapté aux jeunes (engagement limité dans le temps)	
	Accueil des nouveaux bénévoles : présentation de tous les groupes + voir tous les groupes : "parcours d'initiation"	
	Les bénévoles c'est une « Force »	Réfléchir à la capacité de l'association à proposer des activités variées et encadrées
	Le bénévole doit trouver ce qui répond à ses attentes pour y prendre plaisir	Veiller lors du recrutement à bien expliquer les rôles / activités des bénévoles pour qu'il n'y ait pas de frustration
<b>Place des usagers</b>	Travailler leur place dans l'association	
<b>Initiatives</b>	LAMI : organiser des rencontres avec les familles	
	développement durable (nettoyer eco-cups)	
	développer des passerelles entre les groupes pour répondre à des besoins d'un autre groupe (souplesse, <b>interconnaissance</b> )	
	l'accueil des réfugiés fait réfléchir à faire évoluer l'accompagnement des locataires	Jusqu'à présent UTPT était fermée sur le bénévolat auprès des locataires ("position de principe"). Attention, ce n'est pas le souhait de tous les bénévoles de s'impliquer à ce niveau mais l'expérience LAMI a fait évoluer les représentations : "complémentarité" Piste de réflexion : élargir l'accompagnement bénévole aux locataires d'UTPT (non réfugiés). Attention, cela ne pourra pas être le même accompagnement.
	"UTPT a été sollicitée par des collectifs citoyens mobilisés sur l'accueil des réfugiés syriens"	

Thème	Item	Quelles suites ?
<b>Communication</b>	Développer la communication (web / rencontres) entre les différents groupes et activités	Progrès depuis la mise en place des référents des groupes et des 13/14
	Améliorer la connaissance des bénévoles en ce qui concerne le secteur logement/ hébergement	12/14 permettent de s'informer
<b>Résultats du travail des bénévoles</b>	Le groupe web travaille à augmenter l'information : il souhaiterait des retours	Newsletter à diffuser à tous (Bénévoles / Salariés)
	Quel + apporte l'action des bénévoles / comment l'articuler avec l'action des salariés ?	
	Nécessité de formation / valorisation du travail des bénévoles	

### 3. GESTION DES BENEVOLES

Les bénévoles ont besoin d'informations et de formations pour le fonctionnement de leur groupe, d'infos descendantes de la gouvernance, d'espaces communs ; accessibles depuis le web.

Il semble important de redéfinir le rôle du référent, élément central pour la mobilisation des bénévoles, le fonctionnement du groupe, les passerelles entre groupes.

Pour être ambassadeurs, les bénévoles doivent avoir une bonne connaissance de l'association : son fonctionnement, ses besoins, ses valeurs et ses perspectives.

Les temps de partage doivent être adaptés au message et aux disponibilités des bénévoles : plusieurs formats de temps d'échange.

Thème	Item	Quelles suites ? Pistes ?
<b>Mobilisation des bénévoles</b>	Peu de bénévoles à la journée des bénévoles	Rôle du référent de relayer auprès de ses équipes
	Mobilisation des bénévoles "boule de neige", les bénévoles en étant satisfaits d'un temps d'échange en parlent et convient les autres ...	
	Comment capter et gérer les bénévoles une fois qu'ils ont été impliqués.	
	UTPT réputé pour l'efficacité de ses bénévoles : Implication des salariés / Problèmes administratifs (? Accès réseaux , contacts ?)	
	Il faut des réunions construites, bien menées	
	Banque de temps de bénévoles : passerelles entre groupes	Besoins ponctuels accessibles depuis le site (forum ?)
	Espace de discussion pour les bénévoles	

Thème	Item	Quelles suites ? Pistes ?
	Attirer les bénévoles en activité	Activité ludique ? Samedi ou dimanche ? Planifier 6 mois à l'avance
<b>Communication inter / intra groupes</b>	Espace adhérent difficile à trouver	
	Méconnaissance de l'espace adhérent	Bien ajouter le lien et docs : compte-rendu ... pour chaque communication
	Procédures bénévoles, où trouver quelle info ? Accueil ? Contacts ?	Espace adhérent, référent, autre ? (FAQ, forum)
	Pas assez de rencontres entre bénévoles	
	Plus d'interactions entre les groupes et liens avec bénévoles	
	Espace adhérent plus accessible	
	Réseaux sociaux. Partage d'activités + discussion tout de suite	Forum
	Pourquoi besoin de référents Infos ascendantes / descendantes	Rencontres trimestrielles
	Nécessité de réunions structurées : ordre du jour et thèmes à travailler	
	Quelqu'un responsable de l'animation	Accueil / Suivi
<b>Info descendante</b>	Infos sur les départs / arrivées des salariés	Organigramme sur l'espace adhérent (Fait !)
	1 membre du bureau participe ponctuellement aux réunions de groupes bénévoles.	Com descendante avant les réunions de groupe sans multiplier les sites / réunions (formalisme)
	Bénévoles ambassadeurs : nécessite une bonne connaissance de l'association	



Thème	Item	Quelles suites ? Pistes ?
	Les bénévoles veulent du concret sur le résultat de leurs actions	
	Plus d'informations de la gouvernance descendantes	
	+ de formations AG Copro / DALO	Accessibles depuis le web : docs et propositions de formation
	Motiver les échanges	Informations tous les 3 mois : Newsletter ? Lettre d'information salariés / bénévoles
<b>Lien salariés / partenaires</b>	Journées salariés / bénévoles avec thème particulier	Ex: préoccupation des liens avec bénéficiaires / Réunions de travail ? (certains groupes où ça marche : cas pour AG copro, LAMI)
	Bonne définition des rôles de chacun : qui fait quoi ? Comment ? => pas de recherche de préséance.	Livret d'accueil / groupe => LAMI
	Rencontres avec associations partenaires + invitations groupes bénévoles ; interactions entre groupes sur des sujets précis	Type 13/14 bénévoles ? Ou partenaires "comité de suivi DALO"
	Responsabilité du bénévole : jusqu'où aller ?	procédure / groupe : marges de manœuvre
	Médiation Salariés / référents	