

Charte des Permanences d'Accueil et d'Ecoute

TEXTE
REGLEMENTAIRE
DU CENTRE LGBT
DE TOURAINE
ADOpte LE
20/10/2014



CHARTRE DES PERMANENCES D'ACCUEIL ET D'ECOUTE

TABLE DES MATIERES

Introduction.....	2
Règles générales : rappel et précisions du règlement intérieur.....	2
Le cadre des échanges	2
Les modes d'accueil	3
Les échanges en collectif.....	3
L'entretien individuel	3
Les bénévoles des PAE	3
Devenir bénévole	3
Le socle commun	4
La participation, l'observation	4
L'entretien avec le/la référentE du Groupe PAE.....	4
Les deux statuts des bénévoles.....	4
L'accueillant.....	4
L'écoutant.....	5
Le droit de mise en retrait	5
Les obligations des bénévoles	5
Les réunions du Groupe PAE.....	5
Les formations.....	5
Les briefings et débriefings.....	5
Le suivi administratif	6
En cas de désistement, d'empêchement.....	6
Remarques concernant le bénévolat	6
La référence du Groupe PAE	6
Les sanctions.....	7



INTRODUCTION

Les Permanences d'Accueil et d'Ecoute (PAE) sont des moments où l'association ouvre ses portes à des personnes en situation de mal-être du point de vue de leur orientation sexuelle, de leur identité de genre ou en situation d'isolement. Elles sont également ouvertes à l'entourage, aux familles, ainsi qu'aux professionnels pour des informations concernant l'activité de l'association et ses missions.

REGLES GENERALES : RAPPEL ET PRECISIONS DU REGLEMENT INTERIEUR

- Le local doit être entretenu avant et après la PAE (nettoyage, rangement, mise à jour de la documentation, etc.)
- Il est interdit de fumer dans les locaux.
- Il est interdit de consommer de l'alcool lors des PAE.
- Il est nécessaire, pour un accueil de qualité, que les intervenants soient au minimum au nombre de deux. Si une personne se retrouve seule, elle ne peut en aucun cas maintenir la permanence ouverte.

LE CADRE DES ECHANGES

Le cadre doit être respecté par toutes et tous, que l'on soit bénévole de l'association ou participant aux PAE. Ainsi, chacun s'engage à :

- **La confidentialité** : ce qui se passe ou se dit dans les locaux n'a pas vocation à en sortir.
- **Le non-jugement** : en aucun cas le ou la bénévole, ou une personne accueillie, ne doit juger une personne. Ce non-jugement se traduit notamment dans le respect des opinions mais aussi des convictions religieuses ou politiques des personnes.
- **L'utilisation du « je » et non du « on »** : il est, en effet, nécessaire de parler en son nom, que l'on soit bénévole ou personne accueillie.
- **Le droit de changer d'avis** : une personne est en droit de penser ce qu'elle veut, tout comme elle est en droit également de revoir sa position sans qu'aucune remarque ne lui soit faite.
- **Le respect et la bienveillance** : Pour le bon déroulement de la permanence, il est nécessaire de se montrer respectueux des horaires de cette dernière mais aussi de l'état général des locaux. Lors des échanges, chacun se doit d'être disponible pour l'autre et de veiller à ne pas couper la parole.

Ces règles doivent être affichées dans les locaux des PAE et doivent être rappelées aussi souvent que nécessaire. Ce cadre est en effet primordial pour assurer des échanges de qualité.



LES MODES D'ACCUEIL

Lorsque la personne arrive pour la première fois, les bénévoles viennent l'accueillir, se présenter, et présenter brièvement l'association. Ils s'enquêtent de la demande de la personne et l'invite à s'asseoir autour de la table. Le partage d'un moment convivial peut, dans un premier temps, permettre à la personne de se sentir plus à l'aise. Les bénévoles proposent ensuite à la personne un temps de présentation en individuel pour préciser le cadre des PAE. C'est à ce moment que, si la personne est d'accord, la première fiche de Traitement des Informations Confidentielles (TIC) la concernant sera remplie.

LES ECHANGES EN COLLECTIF

Ces échanges doivent se faire dans le respect du cadre précédemment énoncé. Chacun devra être particulièrement attentif à suivre les règles de bienveillance et de respect de la parole.

Les échanges en collectif permettent notamment de lutter contre l'isolement social des personnes. Un cadre convivial doit être mis en place (avec thé, café, boissons fraîches, etc.). L'animation de groupe revient au bénévole de l'association. C'est à lui ou elle de s'assurer du bon déroulement des échanges des participantEs.

Avec l'accord des personnes, des activités peuvent être proposées sur ces temps.

L'ENTRETIEN INDIVIDUEL

L'entretien individuel doit être réalisé par une personne formée et/ou expérimentée. Il est réalisé dans le « point écoute ». Si une personne n'est pas accompagnée par un bénévole, elle ne peut disposer de ce lieu.

Pour le bon déroulement de l'entretien, une fiche TIC doit être remplie **pendant** la durée de l'échange. Les personnes reçues doivent, en effet, avoir connaissance de tout écrit les concernant. Ainsi, elles pourront choisir les informations à retranscrire à l'écrit ou celles qu'elles ne souhaitent pas voir divulguées.

LES BENEVOLES DES PAE

Il n'est pas possible, pour des raisons de positionnement et d'éthique, d'être bénévole des PAE et de bénéficier de celles-ci.

Les bénévoles, afin d'être identifiés facilement par les personnes accueillies, devront porter le badge qui leur sera remis à leur arrivée dans le Groupe.

DEVENIR BENEVOLE

Pour devenir bénévole des PAE, il est nécessaire de suivre un parcours spécifique qui sera ensuite validé par le Groupe de bénévoles déjà en place. Le bénévolat sera



effectif à partir de la signature d'un accord d'engagement et de l'adhésion à l'association.

LE SOCLE COMMUN

Ce module de présentation a pour vocation d'échanger avec les personnes désirant s'impliquer au Centre LGBT de Touraine. Les animateurs de ces temps pourront informer des missions et des valeurs propres à l'association. Le socle commun a également pour objectif d'apporter suffisamment d'éléments pour que les personnes soient en capacité de prendre une décision éclairée quant à leur engagement.

LA PARTICIPATION, L'OBSERVATION

Une fois la première étape passée, la personne pourra assister aux permanences. Elle n'est pas encore considérée comme un bénévole du Groupe mais participera à toutes les étapes de la PAE : du briefing, au déroulement pour finir sur le débriefing. Elle peut également assister, en qualité d'observatrice et avec l'accord de la personne, aux entretiens individuels.

Lors du débriefing, la personne désirant devenir bénévole doit être en capacité d'identifier les points où elle se sent à l'aise ou au contraire ses limites.

Les bénévoles devront avoir pour souci de répondre aux questions posées par la personne observatrice mais aussi de lui renvoyer des critiques constructives.

Pour devenir bénévole, il sera nécessaire de participer à au moins trois PAE sur un trimestre.

L'ENTRETIEN AVEC LE/LA REFERENTE DU GROUPE PAE

La dernière étape consiste à un entretien avec le/la référentE du Groupe PAE ou une personne qu'il/elle aura désignéE. Ce temps sera un échange pour déterminer si oui ou non la personne peut devenir bénévole. Si la décision est positive, l'entretien se terminera par la signature de l'accord d'engagement.

LES DEUX STATUTS DES BENEVOLES

L'accueillant et l'écouter sont tous deux chargés d'accueillir les personnes chaleureusement et de veiller à leur bien-être.

L'ACCUEILLANT

L'accueillant sera en charge de l'animation du collectif. Il doit être en mesure de favoriser les échanges entre les personnes et nourrir les conversations pour maintenir un moment convivial. Il est également garant du cadre des échanges.



L'ECOUTANT

L'écoutant est la personne habilitée à mener des entretiens individuels. Ce dernier doit avoir au préalable été accueillant mais aussi avoir suivi la formation prévue par le Centre LGBT. Il sera en charge de remplir les fiches TIC et de fournir les données recueillies en individuel lors du débriefing et/ou du Groupe PAE, sous réserve de l'accord de la personne reçue. Ces échanges d'information sont nécessaires pour assurer un suivi convenable de la personne.

LE DROIT DE MISE EN RETRAIT

A tout moment, le/la bénévole peut décider de se mettre en retrait temporairement du Groupe PAE. Pour cela, il doit en avertir le/la référentE. La/le bénévole, désirant se réinvestir, en informera le/la référentE du Groupe pour rendre son retour effectif.

LES OBLIGATIONS DES BENEVOLES

Le bénévole s'engage à un certain nombre d'obligations, nécessaire au bon déroulé des PAE.

LES REUNIONS DU GROUPE PAE

Les réunions mensuelles sont des moments décisifs car elles permettent de se tenir informer sur les situations mais aussi d'échanger sur les difficultés rencontrées lors des actions. Elles contribuent également à l'auto-formation des bénévoles.

Un bénévole n'ayant pas assisté à trois réunions consécutives sera considéré comme démissionnaire (sauf si il/elle s'est mise en retrait du Groupe¹).

LES FORMATIONS

Les bénévoles s'engagent à participer aux formations, relatives aux techniques d'entretien et d'écoute, proposées par le Centre LGBT de Touraine.

LES BRIEFINGS ET DEBRIEFINGS

Ces moments doivent être réalisés à chaque PAE.

Le briefing permet notamment de préciser les rôles de chacun lors de la PAE (accueillant, écoutant) et de mettre en place la permanence.

Le débriefing se déroule après chaque PAE avec les bénévoles chargés de l'accueil ce jour-là. Il permet de faire le point sur les situations rencontrées mais aussi d'échanger sur des possibles ajustements de postures de chacun. Le débriefing se terminera par le remplissage de la fiche de Traitement des Actions Collectives (TAC) spécifique aux PAE.

¹ Se référer au paragraphe sur le droit de mise en retrait

LE SUIVI ADMINISTRATIF

Ce suivi consiste à :

- Tenir à jour les fiches TIC et TAC.
- Consulter le répondeur (au début de chaque PAE). La personne ayant pris le message devra s'assurer de son suivi soit en répondant directement, soit en informant la personne destinataire du message par mail ou téléphone. En fonction, une fiche TIC pourra être remplie. Une fois traités, les messages doivent être supprimés.

EN CAS DE DESISTEMENT, D'EMPECHEMENT

Si le/la bénévole s'est engagé à se rendre à une PAE, il/elle doit s'assurer d'être ponctuelle. **Si il/elle ne peut assurer sa permanence, il/elle doit chercher son remplaçant.** Si personne ne peut prendre le relais et qu'il n'y a plus qu'un bénévole pour assurer la permanence, celle-ci doit être annulée. Le/la référentE du Groupe doit alors en être informéE pour pouvoir communiquer au public l'annulation de ladite PAE.

REMARQUES CONCERNANT LE BENEVOLAT

Les bénévoles PAE se réservent le droit :

- De ne pas savoir. Il faut alors être en capacité de soit chercher l'information avec la personne ou la rediriger vers un autre bénévole ou d'autres réseaux extérieurs (associatifs, institutionnels, etc.).
- De ne pas proposer certaines orientations. Le/la bénévole n'a pas à orienter vers des professionnels « gay-friendly » au nom de l'association (hors personnes ressources identifiées par celle-ci : avocats spécialisés dans la lutte contre les LGBTphobies, psychiatres spécialisés dans l'identité de genre, etc.). Une rencontre avec ces professionnels aura préalablement été organisée par un ou plusieurs membres du Conseil d'Administration (CA) et une convention de partenariat aura été établie.

Les bénévoles ne doivent en aucun cas donner leurs coordonnées personnelles ni celles des autres bénévoles.

LA REFERENCE DU GROUPE PAE

Elle est assurée par une personne désignée par le CA de l'association. Celle-ci permet de faire le lien avec les élus du Centre LGBT de Touraine et le Groupe PAE.

Le/la référentE est en charge de l'animation des réunions et du suivi administratif du dispositif PAE (statistiques pour les institutions qui subventionnent les PAE, correspondance, développement partenarial, etc.) Il assure également la coordination des bénévoles et le suivi de leur formation.



Le/la référentE rapporte les propositions du Groupe PAE au CA pour que celle-ci soient soumises au vote. Le CA reste, en effet, seul décisionnaire.

LES SANCTIONS

Que l'on soit bénévole ou personne accueillie, toute conduite contraire à la présente charte peut entraîner un avertissement ou une exclusion (temporaire ou définitive), en fonction de ce que décidera le Groupe PAE.

Cette décision sera sans conséquence sur les autres fonctions que peuvent occuper les bénévoles de l'association (adhérentEs, membre du CA, etc.).

