En quoi cela peut renforcer le pouvoir d'agir ?

Franchir la porte d'une structure d'aide à la précarité alimentaire est déjà très compliqué.

Un premier accueil attentif peut aider la personne à se sentir considérée, sans être réduite à sa situation.

La considération passe aussi par le fait de prendre en compte la personne dans sa globalité, sans la voir uniquement comme une personne en précarité.

Cela peut favoriser une relation plus confiante, dans laquelle la personne trouve sa place dans l'échange dès les premières minutes.

Bloc notes

GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

Mettre en confiance dès le premier contact







Qu'est-ce qui se joue chez nous dans les premières minutes de l'accueil ?

Qu'est-ce qui permet à une personne de se sentir attendue et reconnue dès son arrivée ?

à discuter en équipe…

Quelles questions aident à ouvrir la discussion ?

Comment montre-t-on que l'on s'intéresse à la personne, et pas seulement à sa situation ?

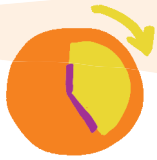


Clarifier en interne la façon dont on s'adresse aux personnes.

Avant d'accueillir, il est important de s'interroger collectivement sur les habitudes de langage : certains termes tels que « bénéficiaires » ou « usagers » peuvent être mal vécus (perçus comme stigmatisants).

Les mots à connotation neutre ou positive comme « personne concernée » ou « personne accueillie » sont préférables pour ne pas réduire les personnes à une situation d'aide ou d'assistance.

Il est important de se mettre d'accord ensemble sur les termes, tout comme à la manière de se présenter aux personnes.



(S') accorder du temps.

La communication ne se fait pas en une minute.

Il faut laisser du temps à la discussion en interne et avec les personnes accueillies afin que tout le monde soit prêt.



Soigner les premières minutes.

Un sourire, un bonjour, un regard, quelques mots simples peuvent aider la personne à se sentir à l'aise dès son arrivée.

Quelques questions peuvent ouvrir la discussion, en se mettant dans une posture d'écoute : *Comment vous sentez-vous aujourd'hui ?*

Ensuite, selon la situation, demander à la personne comment elle souhaite qu'on s'adresse à elle : vouvoiement, tutoiement, par le prénom ou autre.

Il n'y a pas de règle absolue. **L'objectif est d'éviter les malentendus et les malaises.**



Mettre en place un suivi par une personne référente.

Il est plus sécurisant pour les personnes concernées de ne pas multiplier les interlocuteurs.

Pour les structures, cela permet un meilleur suivi du parcours de la personne.

C'est pourquoi, chaque fois que c'est possible, il est préférable d'avoir une même personne pour l'accueil et l'accompagnement.

En quoi cela peut renforcer le pouvoir d'agir ?

Préserver la dignité dans l'accueil, c'est éviter
que la personne se sente réduite à une étiquette,
à une situation administrative ou à une position d'assistance.

**Montrer à la personne qu'on soigne l'accueil
et qu'on la considère va lui permettre de s'ouvrir,
de se sentir reconnue et être davantage actrice de l'échange.**

Bloc notes

GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

Préserver la dignité dans les procédures d'accueil



à discuter en équipe…

Qu'est-ce qui peut être mal vécu dans l'accueil, même de façon involontaire ?

Quels mots, postures ou pratiques peuvent instaurer une distance sans que l'on s'en rende compte ?



Simplifier les demandes de pièces justificatives.

Limiter les pièces demandées au strict nécessaire peut éviter que la personne ait le sentiment de devoir sans cesse prouver sa situation.

C'est aussi une manière de témoigner d'une confiance a priori.

On peut analyser avec les personnes leurs parcours pour repérer là **où il est possible de mutualiser les documents** et éviter les demandes répétées, susceptibles d'ajouter de l'humiliation à l'humiliation.



Observer les réactions des personnes.

Une gêne, un silence, un retrait ou une tension peuvent signaler qu'une question, une procédure ou une manière de s'adresser à la personne a été mal vécue.



Éviter les répétitions inutiles.

Répéter plusieurs fois les mêmes informations peut être difficile à vivre.

Quand certaines informations sont utiles, comme les régimes alimentaires, **elles peuvent être prises en compte une fois dans l'organisation** pour éviter à la personne de les répéter à chaque distribution (fiches écrites, système informatique).



Reconnaître une maladresse quand elle arrive.

Il peut arriver de commettre de petits impairs (que ce soit dans le vocabulaire utilisé, dans les manières d'aborder certains sujets), quand on ne vit pas la réalité de la personne qu'on accueille.

Le reconnaître, s'excuser, s'adapter et en tenir compte pour les prochains échanges.

En quoi cela peut renforcer le pouvoir d'agir ?

La bonne configuration du lieu d'accueil peut-être une condition préalable au pouvoir d'agir.

Cela permet d'**atténuer la violence parfois ressentie dans l'accompagnement à l'alimentation,** en offrant un espace où l'on peut se poser, se réchauffer, discuter avec d'autres ou simplement reprendre son souffle.

Dans ces conditions, le lieu ne se limite plus à un espace de distribution : **il devient un espace de rencontre, de lien et de dignité, où peut se construire une culture commune autour de l'alimentation.**

Il permet à chacun de prendre un temps pour soi, pour sa situation, mais aussi pour entrer en relation avec les autres.

Cette qualité d'accueil contribue à rompre l'isolement, à favoriser les échanges et à permettre aux personnes de trouver leur place dans un collectif.

Bloc notes

GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

Rendre les lieux d'accueil chaleureux



à discuter en équipe…

Est-ce que notre lieu permet de rester, ou seulement de passer ?

Qu'est-ce qui, dans notre espace, donne envie de s'arrêter, de discuter, de souffler ?

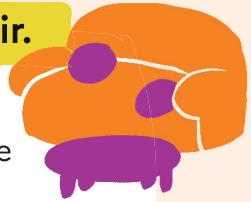
Rendre le lieu chaleureux avec des choses simples.



Des éléments de décoration (des tables colorées, des fleurs…), des collations faites-maison peuvent changer la manière dont le lieu est perçu.

Associer les personnes accueillies à l'aménagement favorise leur appropriation du lieu.

Prévoir un espace où l'on peut s'asseoir.



Un endroit pour se poser, attendre autrement, discuter ou simplement souffler contribue à faire du lieu autre chose qu'un espace de passage.

Éviter quand c'est possible les files d'attente à l'extérieur, souvent vécues comme stigmatisantes.

Penser aussi aux enfants.



Un espace avec quelques jeux permet d'accueillir les enfants dans de bonnes conditions, de soulager les parents pendant les temps d'attente ou d'échange, de favoriser des moments partagés entre parents et enfants.

Proposer un temps convivial autour d'un café.



L'accueil café peut être un accueil en continu, il peut intervenir avant et après une distribution par exemple.

Cela permet aux personnes d'**arriver plusieurs heures avant la distribution ou de rester après**, pour pouvoir être au chaud et discuter avec d'autres personnes.

Prévoir une présence disponible.

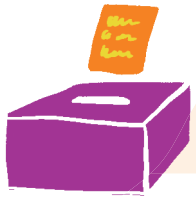


Quand c'est possible, **une personne dédiée à l'espace café ou au lieu d'accueil** peut faciliter les échanges, repérer les besoins et créer du lien.

Prévoir un moyen de signaler ce qui se passe mal.

Un outil simple (par exemple une boite à messages, cahier d'expression) permettant aux personnes de signaler des comportements inadaptés peut aider à prendre en compte leur ressenti et à **améliorer l'accueil en continu.**

Cela contribue à rendre le lieu sécurisant pour les personnes.



En quoi cela peut renforcer le pouvoir d'agir ?

Lorsque l'accueil est pensé collectivement, il ne dépend plus seulement de la disponibilité, de l'humeur ou des habitudes d'une personne en particulier.

La structure repère mieux ce qui peut poser difficulté et peut ajuster son organisation. **Cela rend l'accueil plus cohérent et plus attentif aux réalités des personnes.**

Cette approche donne aussi davantage de place à leur ressenti : ce qu'elles vivent dans l'accueil peut être entendu, discuté et pris en compte dans les manières de faire.

Bloc notes

Un accueil pensé ensemble





Quels repères communs avons-nous aujourd'hui pour accueillir ?

à discuter en équipe…

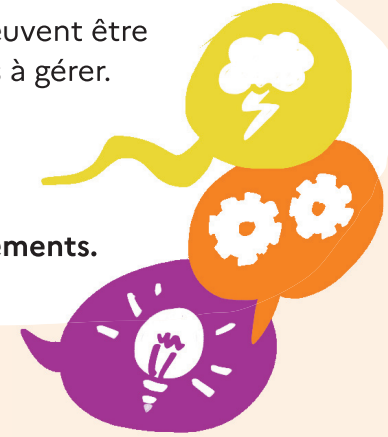
Qu'est-ce qui relève des pratiques individuelles, et qu'est-ce qui relève de l'organisation ?

Quelles idées reçues influencent encore, parfois implicitement, nos façons d'accueillir ?

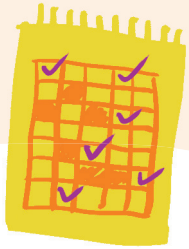
Prendre le temps de parler des difficultés.

Certaines situations d'accueil peuvent être stressantes, tendues ou difficiles à gérer.

Des temps d'échange en équipe peuvent permettre d'en parler, de comprendre ce qui se joue et chercher ensemble des ajustements.



Adapter l'organisation quand elle crée du stress.



Certains ajustements peuvent limiter la surcharge : quand c'est possible, proposer un créneau de rendez-vous, même court, adapter les horaires, diversifier les créneaux ou mieux répartir les temps d'accueil et de distribution.

Travailler les idées reçues et les préjugés.

Certaines représentations autour de la précarité alimentaire peuvent circuler sans être questionnées.

En discuter en équipe peut aider à mieux comprendre les réalités vécues et à ajuster les postures d'accueil.

Des formations dédiées aux idées reçues ou des temps d'échanges avec des personnes concernées peuvent également aider à se mettre davantage à la place de ces dernières.



Faire lien avec d'autres structures locales.

Faire appel à d'autres associations pour créer des temps d'échanges, se partager des situations, des bonnes pratiques.



En quoi cela peut renforcer le pouvoir d'agir ?

Un atelier cuisine, **c'est avant tout être ensemble,** se rencontrer, créer du lien social, et c'est ce qui aide à retrouver l'énergie de se mettre en action.

Lorsque les personnes participent activement au choix des recettes, partagent leurs habitudes, transmettent leurs savoirs ou animent un atelier, **elles ne sont pas uniquement là pour apprendre et recevoir.**

Elles peuvent aussi apporter quelque chose au groupe.

Cela peut contribuer à **reconnaître leurs identités, cultures, connaissances, à valoriser leur expérience** mais aussi à proposer **des ateliers plus adaptés** à leurs réalités, à leur matériel de cuisine, à leurs moyens et à leurs habitudes.

Bloc notes

GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

Faire des ateliers cuisine des espaces de partage



Avons-nous les moyens et la capacité d'organiser un atelier cuisine ?

Sinon, avec quels partenaires pourrions-nous le co-construire ?

Qui transmet à qui dans les ateliers ?

à discuter en équipe…

Qui décide aujourd'hui des recettes et des contenus des ateliers ?

Comment mieux reconnaître les savoirs des participants ?

Choisir les recettes avec les personnes.



Décider des recettes avec les personnes concernées, en tenant compte de leurs habitudes alimentaires, de leurs régimes alimentaires et de leur culture.

Un point d'attention : **penser à des recettes qui plaisent aux enfants pour qu'ils puissent participer aux ateliers avec leurs parents !**

Reconnaître les savoir-faire déjà présents.



Un atelier peut valoriser des gestes et des connaissances très différents : couper un légume, faire une sauce maison, cuisiner un produit d'une autre manière, partager des habitudes issues d'autres cultures.

Les personnes peuvent apporter leurs propres façons de préparer un aliment, leurs recettes, leurs astuces, ou leurs repères liés à leur quotidien.

Manger ensemble.



Après l'atelier cuisine, partager un repas convivial ensemble donne envie de venir et crée du lien social. Car l'alimentation, c'est aussi du plaisir.

Permettre aux personnes de transmettre à leur tour.



Certains ateliers peuvent être animés par les personnes concernées elles-mêmes.

Cela change la place de chacun : les personnes ne sont pas seulement participantes, elles peuvent aussi transmettre.

Cela nécessite aussi des conditions facilitantes pour permettre aux personnes de venir : garde d'enfants, horaires adaptés, navettes en zone rurale, etc.

Construire des supports ensemble.



Créer des outils collectifs tels que des carnets de recettes coconstruits avec les personnes leur permet de repartir avec un support concret et de **prolonger les apprentissages dans leur quotidien.**

Demander un retour sur les ateliers.



Un questionnaire ou un temps d'échange en fin d'atelier permet aux participants de donner leur avis, de faire évoluer les contenus et d'améliorer les ateliers.

Pour garder une trace et valoriser ces moments, il peut être utile de prendre des photos (avec accord) et de les partager.

En quoi cela peut renforcer le pouvoir d'agir ?

L'information sur le rôle de l'alimentation et des différents aliments est indispensable pour **redonner aux personnes le pouvoir sur leurs choix alimentaires.**

Cependant, **la manière d'aborder ces sujets est importante.**

En partant des questions, besoins, habitudes des personnes, il est possible d'ouvrir un dialogue où elles ne sont pas seulement réceptrices de conseils, mais **actrices de l'échange.**

Les personnes peuvent dire ce qui est possible pour elles, ce qui ne l'est pas, ce qui compte dans leur quotidien.

Cette approche donne davantage de poids aux préférences, contraintes et besoins exprimés.

Les personnes reprennent alors une place active dans les discussions autour de leur alimentation.

Bloc notes

GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

Parler d'alimentation sans culpabiliser



à discuter en équipe…

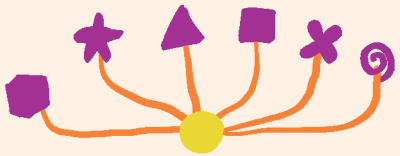
À partir de quoi parlons-nous d'alimentation : des besoins des personnes, ou de ce que nous pensons important ?

Quels messages peuvent être culpabilisants, même sans que ce soit intentionnel ?



Utiliser des formulations sans jugement.

Par exemple, parler de « manger au mieux » plutôt que de « bien manger », pour **éviter de donner le sentiment qu'il y aurait une seule bonne manière de s'alimenter.**



Partir de la vision des personnes.

Interroger les personnes sur leur propre vision de l'alimentation équilibrée **sans partir d'une définition toute faite.**

Rester attentif aux réalités matérielles, sociales et culturelles.



Certains messages, même bien intentionnés, peuvent être mal vécus.

Par exemple, il n'est pas aisé pour tout le monde de remplacer la viande par des lentilles (la viande pouvant renvoyer à une culture ou à une forte dimension sociale).

De la même manière, manger des légumes bio n'est pas toujours possible quand ils coûtent plus cher que les produits conventionnels.

Il n'y a pas une seule bonne manière de faire : l'alimentation, c'est une question de goûts personnels mais aussi de moyens.

Construire les échanges à partir des besoins exprimés.



Les temps de sensibilisation peuvent **partir des questions des personnes,** plutôt que d'une thématique décidée à l'avance.

Des intervenants peuvent être sollicités en fonction des besoins exprimés, pour **apporter des repères en nutrition et en santé sans imposer un discours extérieur.**

En quoi cela peut renforcer le pouvoir d'agir ?

Sortir des locaux, c'est apprendre à se connaitre différemment.

Dans un cadre moins formel, **la parole peut être plus libre** et la rencontre peut se construire autrement.

Les personnes peuvent se rencontrer et se découvrir dans d'autres situations pour **changer le regard :** en train de marcher, de visiter, de découvrir, de partager une activité, de parler d'autre chose.

Cela peut aussi contribuer à une **réappropriation de l'espace,** en permettant aux personnes d'aller dans d'autres lieux, de vivre d'autres expériences et de prendre une place différente dans la relation.

Sortir du cadre habituel peut aussi **donner de l'élan.**

Cela permet aux personnes de **se changer les idées, de retrouver du plaisir,** de créer de nouvelles passions ou talents et de prendre conscience de leurs capacités.

Et surtout, faire une première activité peut donner confiance pour en faire d'autres ensuite, pour r**eprendre confiance en soi.**

Bloc notes

GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

Sortir des locaux pour se rencontrer autrement



à discuter en équipe…

Dans quelles situations le cadre habituel freine-t-il la parole et la rencontre ?

Qu'est-ce qui permettrait, chez nous, de découvrir les personnes autrement ?

Choisir un cadre moins formel.



Aller boire un café, faire une balade ou une visite peut aider à **sortir du face-à-face habituel de l'accompagnement** à l'alimentation et **ouvrir d'autres manières d'échanger.**

Une activité vécue ensemble peut créer un autre type de relation et **renforcer la réciprocité :** on marche, on découvre, on visite, on fait quelque chose ensemble. **Attention tout de même à conserver un cadre structurant pour les personnes.**

Partir des envies des personnes.



Partir des envies et des idées des personnes concernées pour organiser des activités (par exemple : sortir dans la nature).

Proposer des activités qui soient **ouvertes à toutes les personnes de la structure et les partenaires** (pas d'accès différencié entre bénévoles et personnes concernées).

Organiser des sorties autour de l'alimentation.



Des balades alimentaires, par exemple autour d'une cueillette de fruits, des glanages, ou des visites de ferme peuvent **permettre de parler d'alimentation autrement, à partir d'une expérience commune.**

Les sorties et activités peuvent être coorganisées avec les personnes concernées.

En cas de ressources limitées, il est possible de s'appuyer sur les partenaires locaux pour organiser des activités et sorties.

Ouvrir aussi à des activités sans lien direct avec l'alimentation.



Des temps de découverte, par exemple culturels ou sportifs, peuvent permettre aux personnes de **se rencontrer en dehors de leur situation de recours à l'aide alimentaire.**

Dans les locaux par exemple, les activités « bien-être » peuvent être organisées (les ateliers socio-esthétiques sont souvent très appréciés par les personnes concernées).

En quoi cela peut renforcer le pouvoir d'agir ?

Trouver sa place dans la structure contribue à renforcer le sentiment de légitimité, la dignité et la reconnaissance des personnes.

Se sentir écouté, utile, valorisé, et savoir que son avis compte permet aussi de ne pas rester uniquement dans une position de réception de l'aide.

Quand une personne peut apporter quelque chose, même modestement, elle peut se sentir davantage dans l'action.

La relation devient plus équilibrée : recevoir, mais aussi donner, contribuer, participer.

Bloc notes

GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

Permettre à chacun de trouver sa place dans la structure



Qui reste à l'écart, même sans que ce soit voulu ?

Qui a vraiment une place chez nous aujourd'hui ?

à discuter en équipe…

Comment permet-on à chacun de s'investir selon ses capacités et ses envies ?

Comment crée-t-on les conditions de participation pour les personnes concernées ?

Permettre à chacun de s'investir selon ses capacités et ses envies.



Tout le monde n'a pas la même disponibilité, la même énergie ou la même envie de s'impliquer.

Pourtant, **chacun peut trouver une place différente dans l'association.**

Faire une place aux personnes passe par une **attention aux contraintes, aux capacités et aux disponibilités de chacun, sans attendre le même engagement de toutes et tous.**

C'est aussi réunir les conditions de la participation : quand c'est possible, faciliter l'accès à une solution de garde d'enfants, proposer des horaires flexibles, les jours de la semaine les plus adaptés, faciliter la mobilité.

Repérer les talents et les envies.



Les personnes concernées, les bénévoles, les salariés ou d'autres membres de l'équipe peuvent avoir **des savoir-faire, des idées, des envies ou des compétences à partager au sein de la structure.**

Reconnaître les contributions, même discrètes.

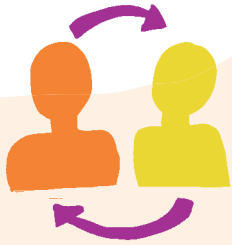


Une personne peut contribuer de plusieurs manières : **donner un avis, aider ponctuellement, transmettre une idée, participer à une activité, soutenir l'organisation d'un moment collectif.**

Proposer de partager des responsabilités.

Il est possible d'**ouvrir des espaces de participation plus engagés**, par exemple : préparer et co-animer une activité, participer à la production collective d'un rapport d'activité ou d'un compte-rendu d'une sortie, permet de croiser les points de vue.

Quand c'est possible, informer et encourager l'engagement des personnes concernées et leur participation aux espaces de décision ou de gouvernance.



En quoi cela peut renforcer le pouvoir d'agir ?

Discuter et décider ensemble permet aux personnes de mieux comprendre les enjeux et le fonctionnement de la structure.

Quand les sujets peuvent être mis en débat, chacun peut donner son avis, proposer des améliorations et voir comment les décisions se construisent.

Les décisions ne reposent plus uniquement sur quelques personnes. **Cela peut renforcer la capacité des personnes à prendre part à la vie de la structure, agir sur ce qui les concerne et contribuer à l'évolution des actions.**

Par ailleurs, **la participation des personnes concernées permet de construire des projets mieux adaptés, plus pertinents et plus durables.**

Bloc notes

GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

Créer des espaces de discussion collective



Qu'est-ce qui est réellement ouvert à la discussion, et quels sujets ne le sont pas ?

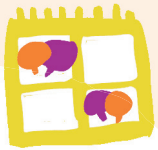
De quoi peut-on vraiment parler dans notre structure ?

à discuter en équipe…

Comment éviter que les décisions ne soient concentrées que sur quelques personnes ?

Comment peut-on ouvrir les discussions et favoriser l'expression des personnes concernées ?

Organiser des temps réguliers de discussion.



Des rencontres entre personnes concernées, bénévoles, et salariés peuvent permettre de **parler de ce qui fonctionne, de ce qui pose difficulté et de ce qui pourrait être amélioré** (au sein de la structure mais aussi par exemple après une distribution).

Identifier en équipe les bons sujets à mettre en discussion.



Il n'y a pas de sujet trop compliqué.

Tout peut être mis en débat : par exemple, des sujets de finances comme des sujets autour de l'organisation d'un événement.

Accepter que la discussion demande du temps.



Décider ensemble demande de l'écoute, du dialogue et parfois des ajustements.

Ces temps peuvent aussi aider les équipes à partager un travail qui n'est pas toujours visible ou compris.

Réguler les rapports de force dans les discussions.



Être conscient et attentif aux rapports de force et de pouvoir dans les discussions (en termes d'âge, de genre, de niveau de vie…).

Pour que chacun puisse participer, les échanges doivent être menés simplement, avec une attention à la manière dont les sujets sont présentés et compris, **en mettant en œuvre des règles de discussion pour s'assurer que tout le monde puisse s'exprimer et soit entendu.**

Innover sur les modes de gouvernance.



S'autoriser à être créatif pour partager les responsabilités, par exemple en partageant la co-présidence de la structure.

L'objectif est de rendre la prise de décision plus collective et inclusive.

Faire circuler les informations et décisions.



Les personnes qui ne participent pas aux réunions peuvent être informées de ce qui a été discuté, des décisions prises et des suites prévues.

En quoi cela peut renforcer le pouvoir d'agir ?

Monter des projets collectifs permet aux personnes de se sentir utiles, fières de leur contribution, valorisées et davantage actrices.

La participation ne se limite pas à donner son avis dans une réunion.

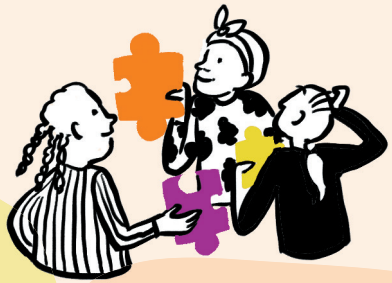
Elle se concrétise aussi dans des actions : échanges, préparation, organisation, fabrication, partage et transmission.

Ces expériences renforcent l'estime de soi, créent de la fierté collective et permettent aux personnes de prendre part à un projet commun.

Bloc notes

GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

Monter des projets collectifs



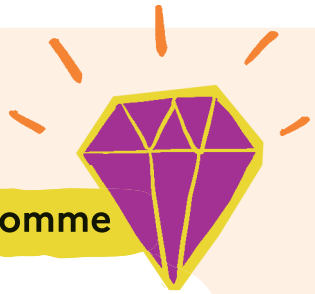
Quelles contributions les bénévoles et les personnes concernées peuvent apporter ?

Que faisons-nous vraiment ensemble aujourd'hui ?

à discuter en équipe…

Accordons-nous autant de valeur aux petits projets qu'aux grands ?

Comment on construit un projet ensemble ? Où sont les espaces pour collecter les idées et les envies ?



Donner de la valeur aux petits comme aux grands projets.

Il n'y a pas seulement les grands événements qui comptent.

Un moment simple, préparé ensemble, peut aussi créer de la fierté et du lien.

Un café papote, un pique-nique, des sorties famille ou pour les femmes, un événement autour de l'alimentation ou un festival peuvent devenir des occasions de faire collectif.



Sortir de la seule aide alimentaire.

Des activités comme une bourse aux vêtements, une sortie, un événement culturel ou une activité avec une autre association peuvent **permettre de se rencontrer autrement.**



Créer des activités communes avec d'autres structures.

Le partenariat permet d'**ouvrir de nouvelles possibilités, de mutualiser des ressources et de toucher d'autres publics.**

Par exemple, animer un stand sur l'alimentation dans un centre culturel et participer aux activités du centre en parallèle.



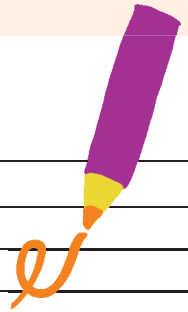
S'appuyer sur les talents et les envies des personnes.

Des tricots, des tableaux, des objets réalisés par des bénévoles ou des personnes concernées peuvent être **valorisés dans un marché, un événement ou une action au profit de l'association.**

GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

En quoi cela peut renforcer le pouvoir d'agir ?

Bloc notes



à discuter en équipe…