

JOURNÉE RÉFÉRENTIEL QUALITÉ

1 JUILLET 2024

*L'accueil du public,
des bénévoles, des salarié-es
sur la structure*



Sommaire

Présentation de la Journée Référentiel.....	3
.1. PROGRAMME ET PARTICIPANTS.....	3
Thème : L'accueil du public, des salariés-es, des bénévoles sur les structures.....	3
Programme.....	3
Participant·es.....	4
.2. MOT D'ACCUEIL ET LANCEMENT DE LA JOURNÉE.....	5
Mot d'accueil du GRAINE, représenté par Sophie DESCARPENTRIES, coprésidente.....	5
Matinée : Apports de connaissances et témoignages inspirants sur l'accueil du public, des salarié-es et des bénévoles sur la structure.....	7
.1. TABLE RONDE.....	7
.2. ATELIERS DE TRAVAIL SUR LE CRITÈRE DU RÉFÉRENTIEL.....	12
Après-midi : ateliers d'échanges de pratiques sur l'accueil du public, des salarié-es, et des bénévoles.....	16
.1. SIGNATURE.....	16
.2. ATELIERS TOURNANT D'ÉCHANGES DE PRATIQUES.....	17
Restitution, bilan et perspectives.....	18
.1. RESTITUTION	18
.2. BILAN DE LA JOURNÉE ET QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION.....	18
.3. PERSPECTIVES.....	19

Présentation de la Journée Référentiel

1. PROGRAMME ET PARTICIPANTS

Thème : L'accueil du public, des salariés-es, des bénévoles sur les structures

La Journée Référentiel Qualité (RQ) de juillet 2024 porte sur la thématique de l'accueil du public, des bénévoles et des salarié.es dans la structure. Cette thématique, deuxième et troisième critères du RQ, validée par la Commission RQ de février 2024, représente une préoccupation majeure des structures adhérentes au GRAINE PdL.

Cette journée est l'occasion d'approfondir ces critères du RQ au travers d'apports, d'ateliers de réflexion et d'échanges, s'inscrivant ainsi dans la démarche de progression continue du RQ.

Programme

MATIN

9h30-9h50 | ACCUEIL

9h50-11h30 | **Table ronde** : apports de connaissances et témoignages inspirants sur l'« accueil du public, des salariés.es et des bénévoles en structure », animée par Sophie DESCARPENTRIES (Coprésidente du GRAINE).

Participants : Olivier Morin (Maison du Lac) ; Hélène Langlois (CPIE Logne et Grand-lieu) ; Sterenn Guégan (Mouvement associatif des Pays de La Loire).

11h45-12h35 | Ateliers sur l'accueil public, des salariés.es, des bénévoles sur la structure animés par Estelle Brault du GRAINE

MIDI **12h35-13h35** | Repas sur place par M'Kitchen

APRÈS-MIDI

13h35- 13h50 | Le jeu des Chaises agile animé par Amandine SMAGGHE, Estuarium

13h50-14h | **Signature des (re)validations**

14h-15h30 | **Ateliers tournants** animés par Estelle Brault du GRAINE :

- Atelier « Comment accueillir les salariés sur la structure ? »
- Atelier « Comment accueillir les bénévoles sur la structure ? »
- Atelier : « Comment accueillir le public sur la structure ? »

15h30-15h45 | **Restitution** par déambulation

15h45-16h15 | **Bilan de la journée, Clôture et perspectives** animé par Estelle BRAULT (GRAINE)

16h15-18h15 | Visite immersive à la Maison du Lac de Grand lieu pour ceux et celles qui le souhaitent

Participant·es

Présent·es (25)	Antoire AUVINET (Compostri) Florian BERNARD (Bretagne Vivante) Pauline BIHEL (Association La Clé des Champs) Clémence BOUTIN (La Ligue de l'Enseignement de Vendée) Hélène BUREL-POIGNANT (France Nature Environnement Sarthe) Estelle BRAULT (GRAINE) Virginie BRETAUDEAU (GRAINE) Marie Lorraine CHARLES (Maison de Loire en Anjou/loire Odysée) Morgann DREAN (Estuarium) Sophie DESCARPENTRIES (GRAINE Pdl/FRENE) Stéphanie FENEON (FPPMA 49) Hervé GAUVRIT (La Cicadelle) Sterenn GUEGAN (Mouvement associatif Pays de La Loire) Laurence GOURDEL (Association Hirondelle) Lisa JAMET (LPO Anjou) Hélène JULLIOT-COUSIN (Mes mots 72) Hélène LANGLOIS (CPIE Logne et Grand Lieu) Charlotte LECLERC (Les Petits Débrouillards Grand Ouest) Olivier MORIN (Maison du Lac de Grand Lieu) Léa REMION VERSACE (GRAINE) Mélina SIGOIGNET (Estuarium) Sonia SINGH (Élise 85) Amandine SMAGGHE (Estuarium) Eléonore Viez (Jardin Camifolia) Aude VERNAEGHE (Culture Biome)
Excusé·es (4)	Elsa Rossignol (GAB 44) Pascal Frion (Le Parc à Cabanes) Corinne AMIGOUET (Maison de l'environnement Angers) Sterenn JAFFRELOT (Beecap)

Des participant·es présent·es aux profils variés :

- 17 structures et 19 représentant·es des 28 structures signataires présentes (en jaune sur la liste)
- 2 structures intéressées par la démarche qualité du réseau et/ou souhaitant préparer un dossier d'intégration dans le Référentiel (en vert sur la liste)
- 3 administratrices du GRAINE (en rose sur la liste)
- 2 représentant·es de partenaires du GRAINE (en bleu sur la liste)

Abréviations :

RQ : Référentiel Qualité

EEDD : Éducation à l'Environnement et au Développement Durable

2. MOT D'ACCUEIL ET LANCEMENT DE LA JOURNÉE

Dès 9h30, les participant·es étaient accueilli·es dans une salle de la Maison du Lac de Grand Lieu. Cette structure de service public, porte une délégation du Conseil Départemental, partenaire du GRAINE.

Mot d'accueil du GRAINE, représenté par Sophie DESCARPENTRIES, coprésidente



Sophie DESCARPENTRIES, coprésidente du GRAINE, et dans le réseau depuis très longtemps, a lancé la journée en accueillant les participant·es.

Elle a situé la démarche qualité du réseau, initiée de longue date et « unique en son genre ». Non un label, mais « une démarche d'amélioration continue » dans laquelle plusieurs structures évoluent en qualité dans leurs activités depuis 12 voire 14 ans.

Le référentiel a développé une nouvelle formule depuis 2009. L'objectif travaillé collectivement était d'avoir un référentiel plus

contraignant afin de s'obliger à s'investir. L'évolution consiste à être dans une démarche d'amélioration continue avec différentes étapes : la revalidation à 2 ans et la re-signature à 4 ans. Le réseau GRAINE Pays de la Loire est le seul à fonctionner avec ce dispositif qu'il a co-construit avec ses membres.

Tout cela est rendu possible par l'organisation de deux journées annuelles de travail et d'échanges (comme celle de ce premier lundi de juillet), de deux sessions en Comité de validation pour accompagner les adhérents dans la démarche et entretenir la dynamique.

Cette journée est donc consacrée à « l'accueil du public, des bénévoles et des salarié·es sur la structure » critères du Référentiel Qualité. Sujet de préoccupations pour les adhérents du Graine PdL évoqué lors des journées référentiel précédentes mais aussi au travers des dossiers de validation et revalidation que le comité de validation a traité depuis 2 ans.

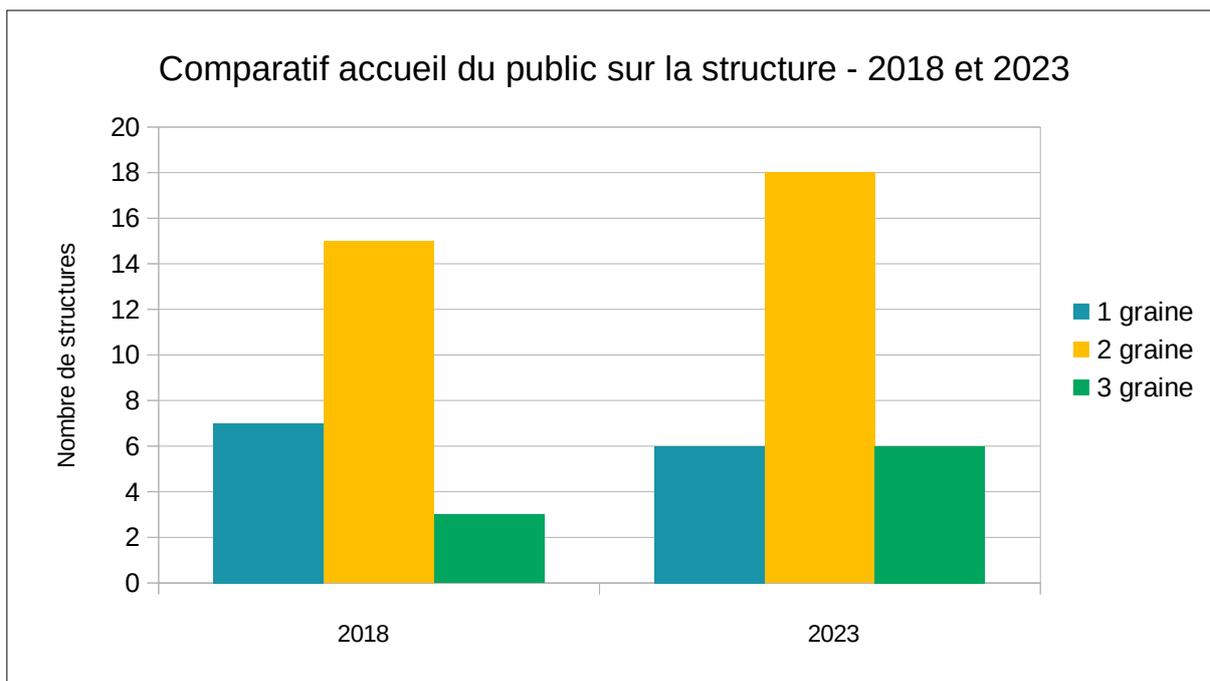
Contexte et objectifs de la table ronde

Léa Remion Versace a précisé que cette thématique aborde deux critères de la partie « gestion de la structure » du Référentiel Qualité.

L'objectif de cette table ronde est d'apporter de la connaissance et des inspirations par des témoignages sur la thématique. Elle a été ponctuée par des temps d'échanges avec les participant·es.

D'une part, cela permettra aux participant·es, signataires ou intéressé·es, de rappeler le niveau 1 et le niveau 2 graines mais aussi s'approprier l'évolution de ce critère, notamment le niveau 3 graines. D'autre part, les participant·es pourront se projeter sur des actions concrètes à proposer au sein de leurs structures pour la mise en place d'un plan d'actions au regard de la Transition Écologique.

C'est un critère sur lequel on constate encore une marge de progression possible. Beaucoup de structures sont au niveau 2 graines, soit la réalisation et la communication d'un état des lieux de leurs pratiques au regard de la Transition Écologique.



Rappel des 3 niveaux de qualité des critères :

2 | Accueil du public sur la structure

Niveau 1 graine

Connaissance et respect de la réglementation liée à l'accueil de public.

Documents à fournir :

Commission de sécurité, DUERP.

Niveau 2 graines

Réaliser un état des lieux des pratiques de la structure au regard de la transition écologique et le partager en communication interne a minima.

Ex. : Privilégier l'utilisation de matériaux recyclables et non polluants.

Niveau 3 graines

Mise en place d'un plan d'action au regard de la transition écologique à développer.

Mise en place de documents de communication (a minima interne) concernant ce plan d'action.

3 | Gestion du personnel et/ou des bénévoles

Niveau 1 graine

Fournir la fiche descriptive des postes salarié-es et/ou des bénévoles de la structure.

Niveau 2 graines

Observer la pérennité des postes : ancienneté, VAE, plan de formation (pour salarié-es et/ou bénévoles impliqué-es dans l'animation).

Niveau 3 graines

Favoriser la VAE, organiser des formations auprès des salarié-es et/ou des bénévoles.

Une évolution du terme Développement Durable vers la transition écologique a été validée pour coller à l'actualité.

Matinée : Apports de connaissances et témoignages inspirants sur l'accueil du public, des salarié-es et des bénévoles sur la structure

1. TABLE RONDE

Animatrice : Sophie DESCARPENTRIES (GRAINE)

Intervenant-es:

- **Hélène LANGLOIS** : Chargée de projets biodiversité, eau et alimentation au CPIE Logne et Grand-Lieu, membre du CSE
- **Sterenn GUEGAN** : Chargée de projet DLA régional et formation de bénévoles au Mouvement associatif des Pays de la Loire
- **Olivier MORIN** : responsable des publics à la Maison du Lac de Grand-Lieu

Secrétaires : Hélène BUREL-POIGNANT (FNE Sarthe) et Amandine SMAGGHE (Estuarium)

1- Qu'est-ce que vous identifiez comme points communs dans l'accueil du public, des bénévoles ou des salarié-es ?



- Olivier : Il est nécessaire de cibler le public accueilli pour lui proposer un accompagnement adapté, d'anticiper pour mieux l'accueillir. Pendant l'accueil, être à l'écoute, disponible, accompagner pour répondre aux besoins. Pour aller plus loin et s'améliorer : évaluer la satisfaction, par l'utilisation de questionnaires et tenir compte de ce qui n'a pas plu par exemple.
- Sterenn : Une notion élargie au sens de l'accueil correspond à la notion d'inclusion des différents publics (genre, âge, milieu social, ethnie,

handicap, ...) mais aussi des salariés et des bénévoles. Il existe un outil, l'Inclusiscore qui permet d'évaluer sa structure sur son inclusivité, prendre du recul sur le sujet et avoir des conseils pour s'améliorer. Ce quizz est un outil pour voir si on inclue bien tous les publics, si on est bien accessible physiquement, en terme de langage.

Un « Livret des bonnes pratiques » pour rendre sa structure inclusive, a aussi été réalisé par le Mouvement Associatif pour les partenaires (démarche très proche du référentiel qualité).

- Hélène : La convivialité et la simplicité sont très importantes et avoir un interlocuteur référent.

2- À l'inverse, quelles sont les spécificités de l'accueil du public, de l'accueil des salarié-es et de l'accueil des bénévoles que vous identifiez ?

- Hélène : Un document « Mode d'emploi du CPIE » a été réalisé pour les salariés reprenant des outils, méthodes et le processus d'accueil ; évolutif dans le temps, avec par exemple un organigramme, des informations pour savoir comment gérer les congés et les notes de frais, utiliser

le serveur interne, ... Les stagiaires et Volontaire en Service Civique ont en plus un temps pédagogique avec le comptable pour connaître le fonctionnement. Les salariés sont inclus au processus de recrutement des stagiaires et des services civiques. Des entretiens individuels sont réalisés tous les ans (formation, point fiche de poste, missions année en cours, difficultés, adaptation sur le poste), plan de formation pour chaque salarié. Un « Comité des fêtes » a été mis en place organisant les pots d'accueil/départ, et autres évènements avec les salariés comme la galette, le vin chaud ...

- Olivier : La Maison du Lac est classé Établissement Recevant du Public (ERP) depuis 2014 avec une délégation de service public par Loire Atlantique Développement. Le classement en ERP induit une réglementation à respecter (arrêté du maire), notamment sur le nombre maximum de personnes accueillies. Le public accueilli est sous la responsabilité de la structure. Il existe un règlement intérieur pour l'équipe et un pour le public.

Concernant la commission de sécurité, l'autorisation est faite par le propriétaire, le règlement intérieur est sous validation du Département. Ce n'est pas évident de respecter les réglementations croisées quand il y a plusieurs propriétaires sur l'espace complet.

Par exemple : il y a un sentier communal avec accueil possible de chasseurs en automne : 2 samedi matin / mois en sept - oct. La solution trouvée est de ne pas ouvrir pour le public ces samedi matin.

- Sterenn : Il n'existe pas vraiment de réglementation concernant des obligations des bénévoles, pourtant ils sont très importants dans le milieu associatif ; il faut donc leur donner envie de s'impliquer.

La gestion du bénévole peut être difficile à gérer. Il donne de son temps librement, il n'y a pas de subordination mais un besoin de valorisation, de se sentir bien pour rester.

Pour se faire, il est possible de poser comme un « engagement réciproque » du bénévole et de l'association (ex : attention à la prise de parole au nom de l'association). Il peut être intéressant de spécifier les missions, les valeurs de l'association ; de mettre à disposition des outils pour aider à comprendre le message, son organisation : qui fait quoi entre bénévoles et salariés, qui prend les décisions ?

Il existe des formations en interne ou pour les bénévoles (compta, gestion associative, recherche de financement), à voir sur le portail du site du Mouvement associatif. C'est un moyen de valorisation des acquis des bénévoles.

3- Est-ce que vous voyez des particularités par rapport à la typologie de vos structures ou des structures que vous accompagnez ?

- Sterenn : Le Mouvement associatif est un réseau de réseaux d'associations. Ils portent la voix des associations, mais aussi des dispositifs de l'État. Il faut donc bien séparer la partie « Elus », bénévoles membres de la gouvernance pouvant parler politique et militantisme ; de la partie « Salariés » devant rester neutre.

Le Mouvement associatif a pour vocation de porter la voix des associations à travers le plaidoyer. La gouvernance est attentive à ce que les 12 réseaux adhérents soient représentés.

- Hélène : Le CPIE a différents types de bénévoles (CA et bénévoles). Des séminaires administrateurs/salariés sont proposés 2 fois par an avec des thèmes de travail comme la rédaction du projet éducatif et une soirée conviviale. Des chantiers bénévoles ont lieu une fois par mois pendant lesquels les salariés passent pour faire du lien. Des programmes de formations sont aussi proposés aux bénévoles et adhérents, dispensés par un salarié (en 2024 sur des sujets naturalistes). Le « carrefour des bénévoles » est un groupe permettant d'orienter les bénévoles en fonction de leurs envies et disponibilité.

- Olivier : Il n'y a pas de bénévoles à La Maison du Lac.. Elle est sous délégation de service public, elle suit donc la politique du département qui évolue. L'accueil s'est élargi avec une priorité donnée en 2024 : aux collégiens, aux élus/décideurs et au grand public. Le fonctionnement s'adapte avec une ouverture 7j/7 ; le passage de la licence 3, pour pouvoir servir de l'alcool.

Temps d'échanges et de questions avec les participant·es :

- *Comment est défini le budget du « Comité des fêtes » au CPIE ?*

Réponse d'Hélène : 3 jours de plan de charge sont dédiés par an par salarié. Il n'y a pas vraiment de budget alloué c'est plutôt un soutien logistique. S'il y a des achats, c'est au cas par cas. Les dépenses peuvent être à la charge du CPIE et/ou des salariés. Il existe une tirelire « Petit chat » où chacun met 2€/mois pour l'achat de café...

- *Combien y a t'il de bénévoles au CPIE ? Est-ce qu'il y a un renouvellement des bénévoles ?*

Réponse d'Hélène : Il y a une trentaine de bénévoles actifs, dont une dizaine sur les chantiers (naturaliste, bricolage, cuisine, ...). Le renouvellement est plutôt ponctuel avec un « esprit de famille » qui permet un effet boule de neige.

- *Est-ce qu'il y a un salarié chargé de vie associative ou de la dynamique bénévole au CPIE ?*

Réponse d'Hélène : la directrice coordonne le projet bénévole et les salariés sont en appui, c'est un petit peu dans les missions de chacun. Les bénévoles ne sont pas toujours accompagnés par des salariés.

- *L'Inclusiscore se rapproche du référentiel, est-ce qu'il existe un suivi dans le temps ? une compilation des réponses ? une observation d'une évolution des réponses ?*

Réponse de Sterenn : Elle n'a pas connaissance d'une telle compilation, elle va se renseigner si suivi ou statistiques.

- *Comment gérer les problèmes relationnels bénévoles et salariés ? Des outils ?*

Réponse de Sterenn : L'accueil des bénévoles se fait en continu, il est donc important de faire des rappels, de bien formaliser les rôles et responsabilités de chacun pour éviter les flous et les risques de conflit. Il est important de mener des réflexions, questionner régulièrement au sein de la gouvernance. Il y a possibilité de créer une commission pour ça. La charte d'engagement bénévole peut aussi aider. Il est possible de créer un cadre de collaboration à signer par les bénévoles, en mettant des pistes de traitement de conflit. Quand il y a conflit, les discussions, échanges peuvent faire évoluer et sinon prévoir un processus de sortie d'un bénévole en cas de besoin. Il y a parfois la nécessité de faire intervenir un tiers voir le « Guid'Asso » (co-porté entre le Mouvement associatif et état) qui peut aider ou le cadre proposé par l'université du Nous des Colibris.

- *Comment intégrer des bénévoles avec un handicap psychique ? Des outils ?*

Réponse de Sterenn : L'Inclusiscore donne des outils et des recommandations. France Bénévolat a fait des fiches initiative, à retrouver dans le livret du Mouvement associatif.

4- En amont, comment ça se décide, ça se travaille dans vos structures ?

- Hélène : Au CPIE, la gouvernance est très partagée. Les réunions d'équipe organisées toutes les 2 semaines pendant 3 heures sont la pierre angulaire de la cohésion d'équipe (points sur les CA, les stagiaires, ...) et des réunions de coordination. Des groupes de travail permanent (communication, dynamique, stratégie) existent en parallèle avec les administrateurs et salariés ainsi que des groupes de travail plus ponctuels.

Les recrutements des Volontaires en Service Civique sont assurés par les deux tuteurs ; pour les salariés par les administrateurs et la direction avec un droit de regard des salariés. Des entretiens de fin de période d'essai sont réalisés. Concernant le CA, les bénévoles administrateurs identifient des personnes pouvant être intéressées et les invitent au CA.

- Sterenn : La réflexion sur la gouvernance s'effectue au niveau national, notamment autour de l'inclusion, de la convivialité et de la gouvernance participative. Voir Université du Nous.

Des formations et séminaires en ligne existent pour voir ce qui se passe ailleurs. Notion d'anticipation et d'adaptation à chaque structure selon histoire, profils, etc...

Le DLA peut aussi aider, accompagner sur la gouvernance.

- Olivier : C'est très politique, mais il y a des réunions de comités de suivis entre le service département (avec le vice président du département, Loire Atlantique Développement, LAD,) et le directeur de la Maison du Lac. Les décisions en interne liées à l'accueil sont échangées en réunion hebdomadaire. Il y a 2 collèges au sein de la Maison du Lac : le collège scientifique (création expo temporaire, partage avec RNN et la SNPN) et le collège pédagogique (avec les associations : GRAINE, Bretagne Vivante, la LPO, les CPIE, les petits débrouillards, La Cicadelle etc) . Les décisions avec les salariés sont plutôt prises en interne avec le Pôle RH qui fait les entretiens individuels.

S'il y a des soucis, des entretiens avant ou après la saison sont réalisés pour éviter les tensions. Une grille est validée par le service RH de LAD mais les évolutions sont réalisées selon les besoins de la Maison du Lac en interne. Une organisation est donc posée pour que chacun trouve sa place.

5-Identifiez-vous des enjeux spécifiques aux activités d'EEDD ? (dehors, publics particuliers)

- Hélène : Le CPIE fait des accueils sur site ou à l'extérieur. Communication sur le pique-nique zéro déchets, tri des déchets même à l'extérieur compost, sac jaune) ; avoir de l'équipement adapté à la météo (notamment les vêtements). Annulation d'activités rares seulement si alerte orange, grosses pluies ou alors pluie avec des maternelles. Adaptation (ajustement, report) vu avec l'enseignant qui connaît le mieux sa classe.

- Olivier : L'espace d'accueil sur place dispose d'abris si besoin donc même s'il pleut assez fort on sort quand même puisqu'ensuite on peut se réchauffer. Une attention est portée pour l'accessibilité à tous-tes. : au niveau des tarifs ; handicaps : labels « tourisme et handicap » et « qualité tourisme », destination d'excellence (éco-responsabilité). L'équipe est hyper sensibilisée. Par exemple, si une personne est PMR, la classe s'adapte au jeune et non l'inverse. Un livret accueil donné aux salariés, caractérisant tous les publics (handicaps, maternelles, etc) en indiquant des préconisations pour se positionner, de faire en fonction du public (par exemple le type de matériels nécessaires). Le livret d'accueil sera en FALC (Facile à Lire et Comprendre) à la rentrée. Il est labellisé par l'ADAPEI et une formation de l'équipe à l'accueil des personnes en situation de handicap est dispensée.

- Sterren : Une vigilance doit être portée concernant les associations environnementales qui adoptent un angle assez large et/ou radical. Chacune décide de son périmètre d'action. Etre attentif à ce que bénévoles et salariés respectent les valeurs et les messages associatifs. Attention à la manière de porter les messages (pédagogie, façon d'amener les sujets etc. aspects politiques). Il faut bien séparer EEDD et militantisme radical.

Un lien est fait avec une association qui voulait entrer dans la démarche RQEEDD, mais qui n'avait pas de projet éducatif. Un travail salariés et bénévoles a permis de se rendre compte que les objectifs des uns et des autres n'étaient pas les mêmes. Un travail durant un an et demi a été nécessaire pour se mettre d'accord et rentrer dans la démarche.

Temps d'échanges et de questions avec les participant-es :

- *Pour l'accueil dans un espace public, attention aux démarches à faire (ex : rue, pied d'immeuble, ...). Question de qui porte la responsabilité en cas de problème ?*

Les Petits Débrouillards indiquent « responsabilité des parents » quand ils animent.

Réponse de Sterenn : aller voir la plateforme d'auto-formation en ligne EVA , « Organiser un événement »

La réglementation n'est pas simple sur les lieux publics donc certains préfèrent ne rien faire pour éviter de prendre le risque de sortir hors réglementation. Une dynamique « Sortir » du FRENE travaille sur le sujet.

- *Est-ce que vous avez déjà eu des conflits avec d'autres structures sur des espaces publics ? Quelle est la réglementation pour ça ?*

Réponse de la salle : il est important de discuter et de connaître les usages habituels du site. Il est interdit de mettre des barrières pour délimiter l'espace mis à disposition, mais il peut y avoir un danger avec les voitures, les quads et autres véhicules motorisés. Si un accident arrive la faute est à 50/50 entre la structure qui fait l'animation et la structure qui met à disposition l'espace.

La co-présidente GRAINE et FRENE cite un exemple dans le sud où dans le cadre de relations compliquées avec les chasseurs, la discussion a permis de trouver des solutions ensemble (communication sur les dates interventions).

Nécessité de connaître le lieu où l'on va, ses usages (dealers, chasseurs...) pour anticiper en tenant compte des parties prenantes.

Remarque de la salle : Remerciements pour l'invitation de Sterenn du Mouvement associatif « qui gagne à être connu ».

Conclusion , des idées fortes à retenir :

- Olivier : sortir de l'entre soi ; Attention aux messages transmis en terme de communication. Se confronter à des publics non sensibilisés. Être ouvert à tout public.

- Hélène : Convivialité, partage et écoute.

- Sterenn : Inclusion, anticipation, formation en arrivant et en continu.

Fiches initiative faites par France bénévolat sur l'accueil des personnes en situation de handicap

Outils/ ressources évoqués par Sterenn, Mouvement associatif

- L'Inclusiscore : <https://www.inclusiscore.org/>

- [Le livret des bonnes pratiques de pour rendre mon asso plus inclusive dans les Pays de la Loire](#)

- [Le livret interactif d'accueil bénévoles](#)

- le Portail régional de formation des bénévoles qui recense les formations proposées par les associations et collectivités soit gratuitement ou à un prix modéré aux bénévoles : <https://formations-benevoles-paysdelaloire.org/>

- la présentation du dispositif Guid'Asso d'accompagnement des associations : <https://lemouvementassociatif-pdl.org/nos-projets/guidasso/>

- la plateforme d'auto-formation à la gestion associative EVA : <https://www.eva-formationbenevoles.fr/> (à noter qu'il n'est pas obligatoire de créer un compte pour pouvoir accéder aux contenus)

- les formations proposées par le collectif des festivals : <https://www.lecollectifdesfestivals.org/collectif/formations/>

- les fiches France Bénévolat sur l'engagement des bénévoles en situation de handicap : https://www.francebenevolat.org/sites/default/files/actualites/GUIDE_71_initiatives_compl_light.pdf

Pour la gouvernance, voici plusieurs éléments :

- étude sur [les enjeux de la relation entre la gouvernance bénévole et les salariés dans les associations](#) réalisée par le Mouvement Associatif Occitanie et qui permet de se poser les bonnes questions pour améliorer ses pratiques

- les travaux et partages du Mouvement Associatif National sur les enjeux de gouvernance : <https://lemouvementassociatif.org/gouvernance/>

Pour la valorisation du temps de bénévolat :

- [Livret du Mouvement Associatif Pays de la Loire sur la valorisation comptable du bénévolat](#)

- Outil [Benevalibre](#) pour renseigner facilement le temps bénévole (qui peut servir pour la comptabilité mais également pour faire un suivi pour son Compte Engagement Citoyen qui augmente ses droits à la formation professionnelle)

Outils du réseau

Vous retrouverez dans ce lien : <https://cloud6.zourit.net/index.php/s/ztTmiQ2TYr44EA6>

- Le sommaire du mode d'emploi- Livret d'accueil et plus encore du CPIE Logne et Grand Lieu
- le Livret d'accueil des salarié.es, volontaires en service civique, stagiaires, FNE Sarthe

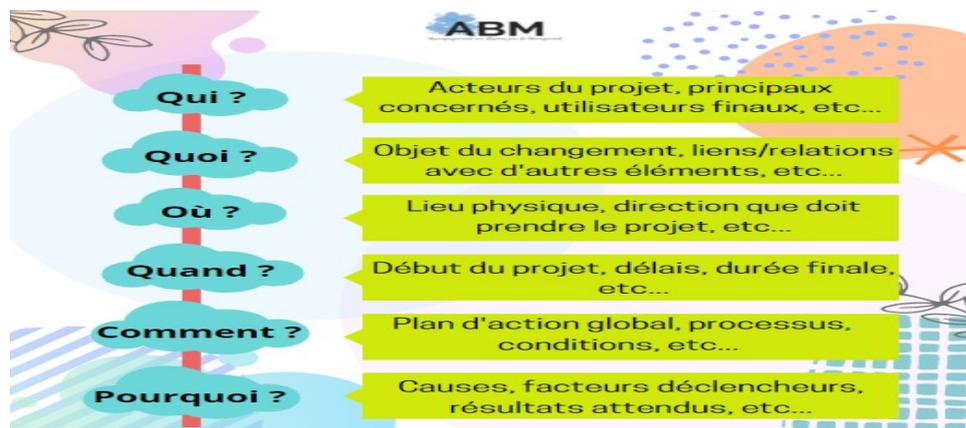
2. ATELIERS DE TRAVAIL SUR LE CRITÈRE DU RÉFÉRENTIEL

Estelle et Léa du GRAINE ont présenté les objectifs de l'atelier. Léa a démarré par rappeler le critère « accueil du public sur la structure » et les différents niveaux de Graine.

2 | Accueil du public sur la structure

Niveau 1 graine	Niveau 2 graines	Niveau 3 graines
Connaissance et respect de la réglementation liée à l'accueil de public. Documents à fournir : Commission de sécurité, DUERP.	Réaliser un état des lieux des pratiques de la structure au regard de la transition écologique et le partager en communication interne a minima. Ex. : Privilégier l'utilisation de matériaux recyclables et non polluants.	Mise en place d'un plan d'action au regard de la transition écologique à développer. Mise en place de documents de communication (a minima interne) concernant ce plan d'action.

L'objectif est de travailler sur la mise en œuvre de plans d'actions (niveau 3 graines) à partir de la méthode **SMART** qui consiste à définir des objectifs et indicateurs : **Spécifiques ; Mesurables ; Atteignable (ou Acceptables) ; Réalistes ; Temporellement définis** en utilisant la méthode QQOQCP



Composition de trois groupes, travaillant chacun sur une ou deux actions relevant des pratiques au regard de la transition écologique (fiche pratique 1.2) :

- le premier groupe sur les enjeux sociaux/gouvernance : Réviser les grilles salariales avec plus de cohérence au regard des fonctions de responsabilités ; animer des temps d'échanges salariés/administrateurs : commissions mixtes en interne à la structure, moments conviviaux ...
- le second groupe sur les enjeux économiques : développer des projets collectifs sur les territoires portés ensemble devant les partenaires (plus de poids aussi économiquement) ; adopter une politique tarifaire en accord avec le fonctionnement de la structure
- le troisième en lien avec les enjeux environnementaux : Envisager plus volontiers les solutions de télétravail ; Faire du compost avec les restes de repas

- Groupe sur les enjeux sociaux et gouvernance : Réviser les grilles salariales

Qui ?	avec les salariés ; administrateurs, direction, CSE, commission..
Quoi ?	Etablir une grille salariale
Où ?	Clarification des critères ; valorisation du travail
Quand?	Echéance : Assemblée Générale. Délai : un an entre 2 AG
Comment ?	Etablir les priorités en lien avec le contexte économique et social Phase 1 : état des lieux (conventions...) Phase 2 : Groupe de travail
Pourquoi ?	Insatisfaction des salariés ; départ ; visibilité des conditions salariales ; Projection du droit du salarié



- Groupe sur les enjeux économiques : adopter une politique tarifaire en accord avec le fonctionnement de la structure

Pourquoi ?	Equilibre budgétaire Garder l'accessibilité Evolution de l'environnement économique (par exemple plus ou moins de subvention de fonctionnement) Valorisation du travail
Qui ?	Direction, administrateurs, experts comptables et équipes salariées concernées
Quand?	Tout au long de l'année lors de la construction du BP Valorisation en AG



- Groupe en lien avec les enjeux environnementaux :
Envisager plus volontiers les solutions de télétravail ; Faire du compost avec les restes de repas

	Sujet 1 : Télétravail	Sujet 2 : Le compost
Qui ?	Les salariés Les dirigeants : CA, direction	Ensemble des usagers Réfèrent
Quoi ?	Permettre le télétravail dans de bonnes conditions	Composter sur place Réduire les déchets
Où ?	Chez soi / co working	Extérieur ou intérieur des locaux
Quand?	Après la mise en place d'un mode de collaboration, 6 mois- 1 an	Moins de 6 mois
Comment ?	En rédigeant une charte/un cadre Matériels et serveur adapté Formation Horaire/leu/endroit/ indemnité	Trouver un réfèrent Formation Communication Méthodologie Planning Guide pratique Acheter ou fabriquer
Pourquoi ?	Impact environnemental Gain de temps/ qualité de vie au travail	Faire de l'engrais Réduire ses déchets Sensibiliser



Remarques

Il existe une confusion entre l'état des lieux (graines 2), et une marche à passer pour se projeter vers le niveau 3, la mise en place d'un plan d'action.

→ Proposition de travailler sur une trame, sous forme de tableau par exemple

La démarche du référentiel est à mettre en mouvement, avoir des éléments de suivi moins quantitatifs que qualitatifs. Les outils ne servent pas que pour le référentiel mais aussi dans la pratique du quotidien. Il y a nécessité de formaliser pour penser à celui qui arrive.

Après-midi : ateliers d'échanges de pratiques sur l'accueil du public, des salarié-es, et des bénévoles

Après le déjeuner dans les jardins de la Maison du Lac, la journée Référentiel a repris avec le jeu des chaises agile animé par Amandine



Ce jeu se joue en équipe où chacune reçoit des instructions précises sur ce qu'elle doit faire. Les missions de chaque équipe doivent pouvoir être réalisées sans que l'une entrave les autres. Au delà de l'esprit compétitif, des différences, il se crée un climat de coopération s'appuyant sur la complémentarité permettant de réaliser un objectif commun.

[LES CHAISES AGILE - Coach agile \(coach-agile.com\)](https://coach-agile.com)

[Le Jeu des Chaises — Agile Games France \(chrisdeniaud.com\)](https://chrisdeniaud.com)

1. SIGNATURE

Signature lors de la journée référentiel de juillet 2024



Le CPIE Logne Grand Lieu, représenté par Hélène Langlois, qui avait présenté son dossier de revalidation complète au Comité de Validation de octobre 2023 a reçu son attestation de Niveau 2 **graines** | CPIE Logne et Grand Lieu (44), par Amandine SMAGGHE, administratrice.

Ce temps de signature de revalidation du Référentiel était accompagné de quelques mots du signataire, des félicitations de Léa du GRAINE.

Structures présentes à cette journée ayant présenté le dossier en mars 2024, signature envisagée en décembre 2024

Structures ayant présenté son dossier de revalidation en comité de mars 2024:

- Niveau 2 graines
 - Culture Biome (44)
- Niveau 1 graine
 - Association Hirondelle (44)
- Niveau 1 graine
 - La Clé des Champs (44)

2. ATELIERS TOURNANT D'ÉCHANGES DE PRATIQUES

Objectif de cet atelier :

Partager des pratiques, astuces, pistes de réflexion sur l'accueil des salarié-es, des bénévoles et le public en se basant sur les expériences et pratiques vécues ou projetées des structures.

Intervenante/animatrice : Estelle BRAULT, Directrice du GRAINE



Les groupes formés le matin sont allés sur les 3 ateliers :

- 1 : « Comment accueillir les salarié-es sur la structure ? »
- 2 : « Comment accueillir les bénévoles sur la structure ? »
- 3 : « Comment accueillir le public sur la structure ? »

Chacun a réfléchi à 3 axes sur chaque thème :

- Les pratiques actuelles : ce que vous mettez en place
- les pistes : ce que vous envisagez ou souhaitez mettre en place
- Les leviers : ce qui vous permettrait d'aller plus loin

Cela a amené des échanges dans les groupes, des pratiques pour les uns deviennent des pistes ou leviers pour d'autres.

Restitution, bilan et perspectives

1. RESTITUTION

La restitution s'est faite sous forme de déambulation. Voici en résumé les points qui ressortent :

L'accueil	Les pratiques actuelles	Les pistes	Les leviers
des salarié-es	Réunions Temps conviviaux Accueil des salariés Livret d'accueil Entretien annuel	Cohésion d'équipe Livret d'accueil Réglementation	Temps (dont 2 en équipe) Formation Partage avec d'autres
des bénévoles	La convivialité Les réunions mensuelles L'accompagnement La formation	Réflexion gouvernance Convivialité Mission claire livret d'accueil	Le temps Le livret d'accueil Définition des rôles
du public	Locaux adaptés Informations en amont Communication	Plus accessible	Locaux dont l'accessibilité Réglementation Travail en partenariat

2. BILAN DE LA JOURNÉE ET QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION

Animation positionnement émoticones



Le bilan de la journée s'est déroulé dans la forêt animé par Estelle Brault du GRAINE.

Les participants étaient invités à répondre aux questions posées en se positionnant à l'émoticône posé au sol correspondant à leur ressenti.

Le bilan à chaud s'est avéré plutôt positif. Il y a eu des échanges, du partage d'expériences, même si certains auraient apprécié d'avoir plus de temps pour

échanger sur des outils concrets (livret d'accueil), ce qui a pu se faire après le bilan pour ceux qui le souhaitent. Cette journée a permis à certains participants de repartir avec des idées, des outils à mettre en place.

Questionnaire d'évaluation de la journée Référentiel Qualité à compléter

Nous invitons les participant·es de cette journée à répondre - en 3 minutes top chrono - à ce questionnaire d'évaluation sur ce lien : <https://framaforms.org/evaluation-de-la-journee-referentiel-regional-de-qualite-juillet-2024-1720099069> . Ces retours nous permettent d'améliorer nos journées et activités pour mieux répondre aux besoins du réseau.

Mi août, nous avons reçu presque la moitié des réponses qui s'avèrent plutôt satisfaisantes avec des suggestions. Merci par avance à ceux qui ne l'auraient pas encore complété.

3. PERSPECTIVES

Estelle BRAULT, directrice du GRAINE a conclu cette journée en remerciant les participant·es, intervenant·es et animateur·ices de cette journée et en annonçant les perspectives à venir.

Remerciements à :

- tou·tes les participant·es de leur implication aussi bien dans l'animation d'atelier et la participation active qui font que le réseau du GRAINE Pays de la Loire est ce qu'il est aujourd'hui.
- la Maison du Lac de Grand Lieu pour l'accueil dans ses locaux
- Sterenn Guégan et Olivier Morin pour leurs interventions
- Léa et Virginie pour la préparation de la journée.

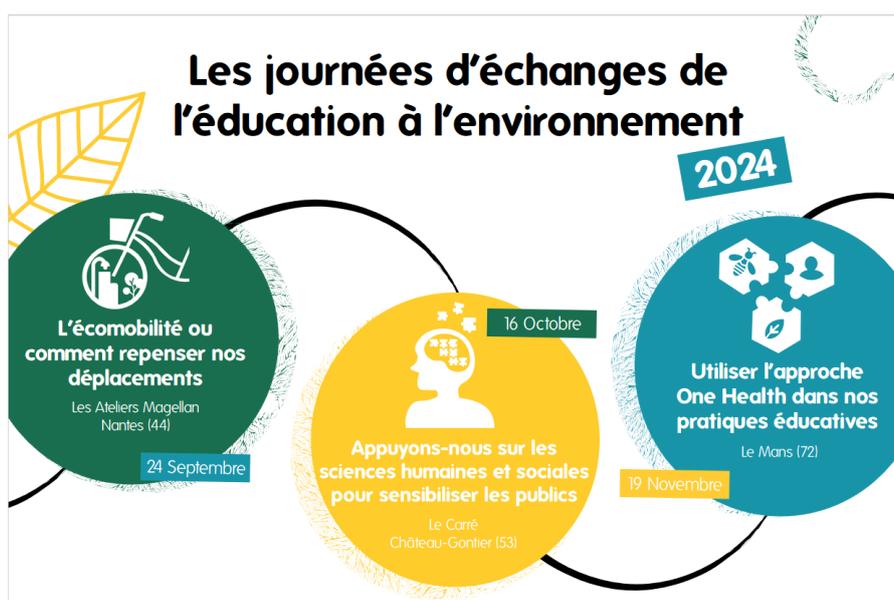
Perspectives

Les prochains temps du réseau sur le référentiel seront :

- les **commission référentiel le 3/09 et 18/10 (de 10h à midi en visio)**
- le **comité de validation en octobre (le 10 et 11)**
- la **journée référentiel le 14 décembre 2024 sur la formation pédagogique**

À vos agendas pour noter ces dates !

Les prochains événements du GRAINE, les journées d'échanges :



Ballade immersive à la Maison du Lac

Merci encore à toutes et à tous !

