

# Compte rendu de la REUNION TECHNIQUE du 18 octobre 2021

*Présents : Jean-Luc, Elisabeth, Jean-Jacques, Georgina, Claire, Yolande, Viktorya, Monique, Armelle, Dominique K, Marie-France M, Marie Hélène et Véronique P*

*Excusés : Chantal M, Martine, Stéphane, Marie-Claude, Pierre, Anne, Sophie L*

## PLANNING DE L'ACCUEIL

### Alerte rouge sur les plannings

Le planning papier fait à la dernière réunion n'a servi à rien.

**Ce serait bien de s'inscrire plus à l'avance.**

Attention à **équilibrer quand on s'inscrit**, une personne d'expérience (pour répondre aux questions) avec une ou 2 personnes ayant moins d'expérience.

Rappel si on ne peut pas venir à une permanence, prévenir impérativement la personne avec qui on devait être et chercher à se faire remplacer.

**Question : que faire si on est débordé ?** ne plus répondre au téléphone et répondre uniquement aux personnes qui se sont déplacées.

**Question : que faire si on est seul pour une permanence ?**

Mettre un message sur la porte pour annoncer qu'il n'y a pas de distribution de courrier, fermer la porte et répondre uniquement au téléphone.

Un observateur est venu à l'accueil **non vacciné**, or certains ne veulent pas être de permanence avec qq non vacciné. Il a été tranché au CA que le passe sanitaire n'était pas demandé aux bénévoles comme aux migrants, mais il faut en parler aux nouveaux bénévoles et savoir s'ils sont vaccinés ou non pour éviter les tensions sur place. Et le masque doit être conservé.

Suggestion de Jean-Luc d'ouvrir en soirée afin d'intégrer des bénévoles plus jeunes : pourquoi pas **une permanence courrier de 18h à 20h** par exemple à la place d'un matin ?

Ce n'est pas le moment de changer vu les difficultés à remplir le planning.

**Accompagnement des nouveaux.**, il peut être bien de l'accueillir une première fois en dehors des périodes de permanence, par exemple le lundi après-midi avec la personne qui s'occupe du courrier, le jeudi après midi ou le samedi matin.

**Question aux personnes arrivées récemment : qu'est ce qui est le plus difficile ?**

Répondre au téléphone, comprendre le nom de la personne au téléphone

Savoir qui est expérimenté...

Difficultés pour trouver certains documents.

**Rangement à améliorer.**

En attendant la « **fiche technique** » rassemble beaucoup d'adresses et normalement tous les documents devraient être rangés dans le classeur rose.

**Prévoir des « tuteurs » pour accompagner les nouveaux :** Monique et Anne sont d'accord pour se joindre à Jean-Luc, Véronique et Elisabeth. Prévoir qu'après une 1<sup>o</sup> fois en dehors d'un accueil, la personne nouvelle soit en observateur avec « son tuteur ».

Il y a toujours des problèmes pour remplir **le framadate**.

Dominique renvoie le lien avec le message hebdomadaire. C'est un fichier que vous pouvez mettre en « favori » ou marque page pour le retrouver plus facilement, si vous ne savez pas faire, faites vous aider. Ce n'est pas facile à remplir sur un smartphone, c'est plus pratique sur un ordinateur, ce fichier est accessible sur l'ordinateur du bureau. **Depuis le 20 octobre le framadate est accessible aussi sur le site internet [asti14.org](http://asti14.org) dans « espace bénévoles »/documents utiles.**

Certains ont des difficultés pour se connecter sur le site internet : contacter Anne ou Marie Hélène si vous n'avez plus votre identifiant ou mot de passe ([anne.vilaceque@gmail.com](mailto:anne.vilaceque@gmail.com) ou [read.trotoux@lilo.org](mailto:read.trotoux@lilo.org)) ou en parler avec ceux qui ont fait la formation du 20 octobre (Monique, Amal, Patrick, Loïc, Tahir).

**Périodes de congés scolaires**, plusieurs personnes proposent de diminuer le nombre de permanences sur ces périodes. On attend de voir comment le planning des vacances de Toussaint se remplit et Monique décidera la semaine précédente.

Cela serait intéressant de partager à la réunion certaines **situations délicates**.

Dominique signale une situation anormale, une personne envoyée à l'Asti par la préfecture pour un QRcode de timbre fiscal non lu à la préfecture (lecteur défectueux) !

Monique signale la **possibilité d'avoir recours à la défenseure des droits** Pascale Ruffin, en cas de droits bafoués, pour envoyer un mail, taper « défenseur des droits » sur internet et remplir le formulaire ou tél 07 86 47 80 58

Accès salle CITIM ? pas facile de savoir si disponible.

**Stéphane alerte sur la difficulté qu'il a eu lundi dernier à l'accueil juridique du matin** : 15 personnes présentes dès 9h, obligation de refuser tous les autres arrivants. Problème de conflit parmi les personnes de la salle d'attente, une a triché, les autres étaient furieux... c'est rare, mais pas facile à gérer.

Jean-Jacques qui a été présent qq lundis a parlé de son expérience, il n'a pas eu de problème de ce genre à gérer. L'afflux de personnes est dû, entre autres, au déficit de rendez-vous juridiques à la Cimade. Actuellement, il n'y a plus d'accueil juridique à la Cimade. Seule une personne répond à des mails et donne quelques rv suite à ces mails. Suggestion, serait-il possible/intéressant de faire des rencontres collectives (5/6 personnes) comme organisées dans certaines Asti ? A voir avec Elise et Dominique.

Jean Luc a signalé qu'avant la crise sanitaire on servait café et petits gâteaux pour un accueil plus convivial. On ne peut pas servir de café/gâteaux, mais bonbons, pourquoi pas...

#### **PROTECTION SOCIALE**

Marie-France propose de ne plus donner de rendez-vous aux personnes qui s'inscrivent et ne viennent pas, sans prévenir, sans s'excuser. Claire propose de faire une liste de ces personnes à qui on répondrait de se diriger directement à la CPAM (NB la semaine dernière 4 personnes ne sont pas venues sur les 5 RDV donnés). Accord des présents pour cette proposition. Regarder dans le cahier avant de donner un rendez-vous.

#### **RAMASSAGE DE POMMES**

En vue de la fabrication de jus et de la vente au bénéfice de l'Asti, 4 jours de ramassage sont prévus avec les copains du resto « Sauvages sur un plateau », s'inscrire les 2/4/9 ou 12 novembre, 4 français, 4 étrangers chacun de ces 4 jours, départ le matin à 9 h dans 2 voitures, on déjeune sur place et on rentre vers 18h. Inscription auprès de Monique.

Prévoir du **ménage** une fois par mois (mardi 16h-17h30 3 à 4 personnes).

*NB Seulement 13 présents à la réunion sur les 41 personnes de la liste bénévoles accueil.*

*On rappelle l'importance de cette réunion mensuelle, temps d'information, d'échanges de pratiques et de projets.*

**Si vous n'avez pas pu venir à cette réunion et si vous êtes volontaire pour ramasser des pommes ou pour tutorer un nouveau bénévole, mettez un mail à [asti14@wanadoo.fr](mailto:asti14@wanadoo.fr) ou téléphoner à Jean-Luc, Elisabeth ou Véronique.**

<b>Prochaine réunion: noter le mardi 16 novembre de 12h15 à 14h à la MDS</b>
--