

Une cartographie des risques pour quoi faire ?

« Gouverner, c'est prévoir », la maxime n'est pas d'hier et toujours autant d'actualité. Elle s'applique aux structures de toutes tailles et même à tout un chacun.

L'association **approche** n'y déroge pas, d'autant qu'elle poursuit son développement avec un budget annuel pour 2024 qui dépasse 1,5 million d'euros.

Le Conseil d'administration a inclus la cartographie des risques dans les axes de travail pour l'année 2024.

De quoi s'agit-il et pourquoi maintenant ?

De quoi s'agit-il ?

Comme toute organisation, **approche** est ou pourrait être exposée à certains risques, inhérents à ses activités. Un des rôles des instances de gouvernance (Direction, Bureau, Conseil d'administration) est de se préparer à y faire face et de limiter leurs impacts.

La cartographie des risques est un outil de pilotage stratégique dont l'établissement s'appuie sur une méthodologie éprouvée.

Elle conduit à un recensement des risques et à leur classification par domaine (ressources humaines, politiques publiques, réputation, ...). Au cours de cet inventaire, un facteur de gravité et de probabilité dans le temps (risque à court terme, moyen terme, ...) est affecté à chaque risque.

C'est la première phase de la cartographie.

Dans un deuxième temps, il convient de déterminer quelles sont les actions déjà prises ou à prendre pour limiter les effets négatifs des risques identifiés : formation aux premiers secours ou au port de charges lourdes, par exemple, dans le registre des

accidents du travail. Les travaux se focaliseront prioritairement sur les risques « stratégiques », dont l'impact et la probabilité de survenance sont élevés. Cette démarche est collective et participative : elle implique les administrateurs, les salariés permanents et des bénévoles.

Voilà en résumé, tout le travail auquel la commission adhoc installée par le Conseil d'administration du 26 mars dernier va devoir s'atteler. Animée par **Marie-Hélène Laimay**, qui a une expérience significative de ce sujet en entreprise, cette commission est composée de 6 administrateurs qui connaissent bien **approche**. Son objectif, ambitieux, est de présenter au printemps 2025 une première cartographie qui pourrait être modélisée comme l'illustration ci-

		Cartographie des risques				
Impact	Catastrophiques	5	10	15	20	25
	Considérable	4	8	12	16	20
	Moyen	3	6	9	12	15
	Faible	2	4	6	8	10
	Négligeable	1	2	3	4	5
		Probabilité				
		Improbable	Rare	Occasionnel	Probable	Fréquent

dessous.

Et pourquoi maintenant ?

Fidèles lecteurs du **Petit Rapprocheur**, vous vous souvenez sans doute qu'un audit de la gouvernance d'**approche** avait été mené par **Marie-Hélène** en 2022, déjà à titre bénévole. L'élaboration d'un règlement de la

gouvernance et d'une cartographie des risques figuraient parmi ses recommandations. Ce règlement a été finalisé et adopté début 2024 par le Conseil d'administration après les travaux d'une commission pilotée par **Véronique Michalak**, administratrice.

approche poursuit donc sa feuille de route en lançant ce nouveau chantier stratégique, mobilisateur et fédérateur.

Marc Laimay
Trésorier



LES **approche** insertion

AUTOMNALES



Repas partagé entre bénévoles et salariés avant « La Journée qui rapproche » - juillet 2024 - Orly

MOT DE LA PRÉSIDENTE 1
 FOCUS RESSOURCERIE 2
 VIE ASSOCIATIVE 2
 PRIORITÉ INSERTION 3
 MOT DU TRÉSORIER 4

HORAIRES D'OUVERTURE SAINT-MAUR-DES-FOSSÉS
 Mercredi, Jeudi, Vendredi : 15h00 à 18h30
 1^{er} et 3^e samedi du mois : 15h00 à 18h30
ORLY
 Mercredi, Vendredi : 15h00 à 18h15
 Jeudi : 10h30 à 13h00
 1^{er} samedi du mois : 15h00 à 18h15

N°106 - SEPT 2024

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Avec le sourire dans le cercle vertueux du réemploi solidaire !

L'édito du précédent numéro traitait du **réemploi solidaire**. Celui-ci consiste à allonger la durée de vie des objets dans une logique non lucrative et au service des citoyens. Il s'illustre par les actions menées par **approche**, sur le plan de l'inclusion des personnes éloignées du monde du travail et sur le tissage de liens sur le territoire à partir de l'activité de Ressourcerie.

Le slogan « Ensemble dans le cercle vertueux du réemploi solidaire » est repris sur l'émoticône souriant créé pour les Automnales d'**approche**, le week-end festif récurrent du mois d'octobre à Saint-Maur !

Le dimanche 6 octobre est la journée mondiale du **SOURIRE** ! Cette année, l'accent est donc mis sur le sourire ! Le **SOURIRE**, indissociable de la convivialité, de la bienveillance et de la solidarité, valeurs centrales de son projet associatif, est omniprésent à **approche** !

SOURIRES des clients devant la pépite trouvée dans « la crème » extraite des 3 tonnes de matériel collectées par jour dans les deux Ressourceries de Saint-Maur et d'Orly.

SOURIRES des salariés pour vous accueillir quand vous venez chiner, déposer du matériel (Page 2) ou prendre un rendez-vous pour un

enlèvement à domicile. Le **SOURIRE** de Claire s'entend au téléphone...

SOURIRES des équipes lors du **Festival de la Récup'** à Paris ou de **la Fête de la nature** à Saint-Maur-des-Fossés (Page 2).

SOURIRES échangés entre le salarié et le « tuteur » bénévole qui l'accompagne au long de son parcours (Page 3).

SOURIRES des habitants du quartier des Hautes Bornes qui participent de plus en plus nombreux à la troisième édition de la « Journée qui rapproche » à Orly le samedi 6 Juillet ! Quel travail de préparation autour des jeux créés et animés par Laéticia et son équipe salariée ou bénévole. Quelle réussite au vu de l'engagement et du plaisir de tous à mener à bien ce projet commun !

SOURIRES des participants aux groupes de travail animés par Marie-Hélène sur la **Cartographie des risques**. Tous ont à l'esprit le principe de base de la médecine chinoise traditionnelle « Mieux vaut prévenir que guérir » (Page 4).

SOURIRE du directeur Edwin devant un organigramme composé de 12 salariés permanents compétents ! Cette équipe, enfin au complet, permet l'accompagnement vers le retour à l'emploi de 53 personnes (juillet 2024).

SOURIRE du trésorier Marc devant l'élan de générosité des adhérents et des donateurs qui participent ainsi à la « lutte contre l'exclusion des personnes fragilisées par les événements

de la vie et les mutations sociales. » (Article 2 des nouveaux statuts validés en Avril 2024 - Assemblée générale extraordinaire).

SOURIRE du précédent directeur Pierre devant une nouvelle souscription de don mensuel. C'est son cheval de bataille depuis des années car votre engagement périodique est un facteur de stabilité et de pérennité pour **approche** ! Alors, retournez vite un RIB avec votre accord signé pour un prélèvement périodique au profit d'**approche**... et rejoignez ainsi les 127 donateurs mensualisés...

SOURIRE de la présidente devant la synergie déployée et... récompensée pour la préservation des ressources naturelles par le détournement des tonnages de déchets et pour l'accompagnement vers un emploi durable d'un nombre toujours croissant de salariés en parcours professionnel.

En conclusion, reprenons cette citation toujours d'actualité de Mère Teresa, « Nous ne saurons jamais tout le bien qu'un simple **SOURIRE** peut être capable de faire »

Belle rentrée à tous avec le **SOURIRE** !



Anne-Christine Bandin
Présidente

NOUS SOUTENIR

NOM _____ PRÉNOM _____
 TÉLÉPHONE _____
 ADRESSE _____

 CODE POSTAL _____ VILLE _____
 COURRIEL _____

ADHÉSION 15 € 30 € (MEMBRE BIENFAITEUR)
 DON PONCTUEL 100 € 50 € 20 € _____ €
 DON MENSUEL 20 € 15 € 10 € _____ € (RIB À JOINDRE)

DATE _____ SIGNATURE _____

Pour tout don ou adhésion, je reçois un reçu fiscal.
 Loi TEPA du 22/08/07 Déduisez votre montant de l'IR (66 %) ou de l'IFI (75%).

L'association dispose d'un fichier informatique.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant. Ce fichier reste uniquement en interne.
 Pour toutes demandes de rectification ou d'annulation, merci de contacter le directeur.

ÉVÈNEMENTS

Dimanche 15 Septembre
 Brocante d'Adamville Saint-Maur

Samedi 5 & Dimanche 6 Octobre
 Les Automnales Saint-Maur

Mercredi 30 Octobre
 Visite de la Ressourcerie hantée Orly

Samedi 16 Novembre
 Escape Game « Enquête au dressing » (avec Ecophylle) Saint-Maur

Vendredi 22, Samedi 23 & Dimanche 24 Novembre
 Collecte de la Banque alimentaire Saint-Maur

Samedi 7 & Dimanche 8 Décembre
 Marché de Noël Orly

Du 20 Décembre au 2 Janvier
 Fermeture hivernale Orly & Saint-Maur



L'important... C'est l'accueil !

Dans nos deux Ressourceries, réserver un bon accueil aux donateurs et aux clients est primordial ! La plupart du temps, ils ont le **SOURIRE** mais parfois salariés ou bénévoles sont confrontés à des situations quelque peu complexes à gérer...

A Orly, la coordinatrice **Laéticia** a mis en place depuis plusieurs années des « **Formations scènes théâtrales** » pour préparer les salariés à y faire face.

Fin 2023, à Saint-Maur-des-Fossés, la responsable **Mélanie** initie la formation « **Accueil** » avec **Fazilata, Jérémy** (encadrants), et **Isabelle** (bénévole). Celle-ci a pour objectif d'apporter aide, phrases-clés, attitudes ou parades en présence de contextes délicats, aux salariés et bénévoles en contact avec les visiteurs.

La séance débute en salle où chacun expose des difficultés rencontrées pour :

- refuser un objet abimé ou trop sale qui ne pourra pas être mis en vente et devra être apporté à la déchetterie,
- gérer le chineur qui veut acheter un objet repéré dans un roll d'arrivée avant sa mise en vente,

- recadrer la personne qui veut passer devant tout le monde,
- répondre au client qui veut négocier les prix, déjà solidaires,
- expliquer la procédure pour réserver un meuble,
- etc.

Elle se poursuit dans l'espace de vente pour jouer quelques scénettes. C'est d'abord le rappel des consignes incontournables à appliquer en amont (Fermer les espaces ateliers, dégager les allées, ...) et durant les heures d'ouverture au public (Ranger son téléphone, dire Bonjour-Au Revoir-Merci, ...). Puis vient le moment de la mise en scène ! **Fazilata, Jérémy, Mélanie** et **Isabelle** s'improvisent acteurs en exagérant les comportements !

Pour chaque scénette, le but est d'analyser ensemble ce qui s'est passé, puis de proposer une autre approche. Par exemple

Isabelle joue la donatrice. Elle apporte un petit meuble cassé. Il a beaucoup de valeur pour elle car il appartenait à sa grand-mère !

Mélanie joue la salariée à l'accueil des dons.

Elle le refuse d'une façon maladroite « Vous l'avez trouvé dans une poubelle ou quoi ? ».

Chacun explique pourquoi l'échange se passe mal, et donne ses idées pour répondre correctement. La scène est rejouée. On signifie à la cliente qu'on comprend que l'objet a une grande valeur sentimentale mais on explique gentiment qu'il ne pourra pas être mis en vente à cause de son état. On donne l'adresse de la déchetterie de Bonneuil. Et on la remercie d'être venue à **approche**.

D'autres scènes sont jouées, avec chaque fois, un échange sur les bonnes pratiques pour un accueil de qualité. L'ambiance est très joyeuse et les mêmes conclusions reviennent : Écouter toujours les clients ou donateurs et expliquer les règles propres à la Ressourcerie **approche** au service du chantier d'insertion.

Ces échanges sont constructifs et très appréciés grâce à la participation active des participants.

Afin que nos équipes soient respectées, nous devons adopter les bons comportements !

Isabelle Proust



Dimanche 26 Mai 2024 : Une équipe de bénévoles au top à « Fêtons la NATURE »

Pour la première fois, **approche** participe à cet événement organisé par la ville à la **Maison de la Nature** au 77 Quai de la Pie.

Danièle, animatrice du bénévolat, a constitué une équipe de bénévoles efficaces et enthousiastes (dress code Blanc et Vert...). Elle relate sa journée ensoleillée (eh oui !).

Nous avons passé une magnifique journée, soleil au rendez-vous !



Nous sommes situés à l'arrière de la **Maison de la Nature** avec deux autres associations et une ferme pédagogique à côté des jardins partagés.

Nos bénévoles artistes réalisent un très bel agencement du stand.

Les quelques visiteurs s'extasiaient devant notre stand aux couleurs blanc et vert ! C'est l'occasion d'expliquer le travail réalisé en amont pour préparer le stock nécessaire et de distribuer des prospectus mais beaucoup sont des clients réguliers.

À noter, des contacts intéressants et prometteurs...

- Deux personnes d'Orly. Elles parlent de notre Ressourcerie d'Orly. L'une d'elle semble intéressée pour rejoindre notre équipe de bénévoles lorsque j'annonce nos

prochaines manifestations orlysiennes. Je vais la recevoir prochainement...

- Un professeur du Lycée Mansart déjà en relation avec **approche** (visites, collectes de matériaux, expositions). J'évoque l'organisation d'une collecte alimentaire. On reste en contact !

- Le responsable du Conseil Municipal des enfants. Le jeune conseiller **Mathéo Vienne** souhaite proposer une visite et un projet avec **approche** au Conseil ... Echanges de coordonnées...



Une équipe de choc !

Bravo pour l'organisation et l'accueil du **service du Développement durable** et... pour les crêpes délicieuses faites sur place !

Cependant, on déplore l'absence d'affichage sur les panneaux de la ville... Place à la Fête médiévale.

Quel dommage pour tous les acteurs qui s'investissent pour n'accueillir que 700 visiteurs...

Mais notre équipe de bénévoles est toujours partante !!!!

Danièle Ribouleau



Duos gagnants !

Chez **approche**, l'insertion ne passe pas que par l'emploi. En renforcement de leurs formations collectives dans des structures partenaires, les salariés en parcours bénéficient également d'un tutorat individualisé avec des bénévoles pour toute thématique correspondant à leurs besoins. Rencontre avec 2 de ces tandems, **Moussa et Françoise** à Orly et **Diane et Martine** à Saint-Maur.

Depuis 8 mois, **Diane** et **Moussa**, salariés en parcours à **approche**, rencontrent 2 heures par semaine **Martine** et **Françoise**, bénévoles, pour travailler ensemble la lecture, l'écriture et le français. C'est l'aspect humain, avant tout, qui a incité **Martine** et **Françoise** à s'engager comme bénévoles à **approche** il y a déjà plusieurs années. « Je voulais transmettre, faire avancer les gens » dit **Françoise**, ancienne formatrice. « Apporter quelque chose aux personnes, c'est ce qui m'a fait venir à **approche** » dit **Martine**.

Pour **Moussa** et **Diane**, ce dispositif a été une découverte. « Je ne savais pas que cet accompagnement existait » dit **Moussa**. « Au début, je suis venue ici pour le travail », explique **Diane**. « On nous a dit qu'on serait avec des bénévoles, mais je ne savais pas vraiment ce que c'était ». Les salariés sont cependant désireux de saisir leur chance, et dès la première rencontre le courant passe entre les binômes. « C'est bien parti. On n'a pas eu de difficultés » résume **Diane**. Au fil des séances, la confiance s'installe.

« À chaque fois il y a une phase de connaissance, d'exploration. Au début on ne parle que du travail, ensuite on parle de plein de choses » raconte **Martine**. « Le parcours de vie de ces personnes, ça fait réfléchir sur soi-même, sur son propre parcours ».



Diane et Martine

Apprendre ensemble

Avec les bénévoles, les salariés en parcours apprennent à utiliser le français pour être autonomes au quotidien. « Maintenant, je ne peux plus me perdre », témoigne **Diane**. « Je sais quel métro, quel train je dois prendre, je sais entrer les adresses dans mon GPS, lire les numéros des rues. Et quand je reçois des messages, je les lis et s'il y a des mots que je ne comprends pas, on peut m'expliquer ». « Au

début, je savais juste écrire mon nom, mon prénom et le début de l'alphabet » se remémore **Moussa** qui a fait ses apprentissages scolaires en arabe. « Maintenant je peux suivre ce que mon fils fait à l'école, lire mes relevés de compte ». Il apprécie également de pouvoir comprendre, grâce à **Françoise**, les subtilités parfois obscures du français : « Elle sait m'expliquer que si pharmacie s'écrit avec ph au lieu de f, c'est parce que ça vient d'un mot grec ».



Moussa et Françoise

À travers l'étude de la conjugaison ou du vocabulaire, c'est aussi un travail sur les savoirs-être et l'interculturalité que mènent les bénévoles d'**approche**. **Moussa** souligne l'aspect « éducatif » (sic) de son travail avec **Françoise** : « Avant je disais des mots de la rue, je tutoyais. Elle m'aide à redresser la langue. ». « Le français de France », explique de son côté **Diane**, « ce n'est pas pareil que le français de Côte d'Ivoire, il y a beaucoup de mots différents ». L'apprentissage se fait alors dans les deux sens. **Martine** a ainsi découvert que le « margouillat » désigne un petit lézard d'Afrique, et a appris le nom de « beaucoup d'animaux et de poissons » ivoiriens.

Pour autant l'accompagnement n'est pas toujours un long fleuve tranquille : « Parfois il y a des blocages, ou des soucis extérieurs qui font que la personne a du mal à avancer. Dans ce cas, il faut savoir arrêter ou diminuer les exigences » souligne **Martine**. **Diane** et **Martine** ont ainsi provisoirement abandonné les mathématiques, « trop difficiles » selon **Diane**, pour se concentrer sur la lecture et l'écriture.

Pédagogie sur mesure

A la lumière de leur expérience, **Martine** et **Françoise** adoptent une pédagogie sur mesure. « **Diane** avait des bases, mais elles étaient loin,

il a fallu les réactiver » explique **Martine**. « On est parti de ce que **Moussa** souhaitait, et de ce qu'il connaissait. Par exemple il m'a dit je confonds le P et le B, puis à partir de là on st passé à d'autres lettres, puis aux syllabes » raconte **Françoise**. Les deux bénévoles ne tarissent pas d'éloges sur « leur » salarié(e) en parcours. « Je n'ai que des compliments à faire sur **Diane** », dit **Martine**, « elle a envie d'apprendre, elle est de bonne volonté ». « **Moussa** a besoin de comprendre », se réjouit **Françoise**, « de savoir comment fonctionne la langue ». « (**Françoise**) est une vraie professionnelle », renvoie **Moussa**. « Elle est très, très attentive, mais elle veut qu'on l'écoute, elle est un peu stricte ! »

Tous, bénévoles et salariés en parcours sont unanimes pour saluer le professionnalisme et l'investissement des salariés permanents d'**approche**. « Les méthodes, le suivi avec les chargés d'insertion, c'est très professionnel » dit **Françoise**. « Ici les gens travaillent avec leur cœur », appuie **Moussa**. « Ils m'ont apporté connaissance, espoir, contacts, tout ce que j'avais perdu. **approche** a complètement changé ma vie. »

Sylvie Laffon

Données 2024 au 31 août

	Saint-Maur	Orly	Total
Nombre de salariés accueillis en 2024	28	25	53
Nombre d'Equivalent Temps Plein conventionnés	15	12	27
Nombre de salariés recrutés en 2024	8	9	17
Recrutements prévisionnels sept.-déc. 2024	4	3	7
Sorties au 31 août 2024-	9	10	19
60% de sorties dynamiques : 2 CDI ; 1 création d'entreprise ; 1 CDD de plus de 6 mois ; 3 CDD de moins de 6 mois ; 1 sortie en formation qualifiante ; 1 départ en retraite			

Offrir une seconde chance aux Hommes en donnant une seconde vie aux objets ...