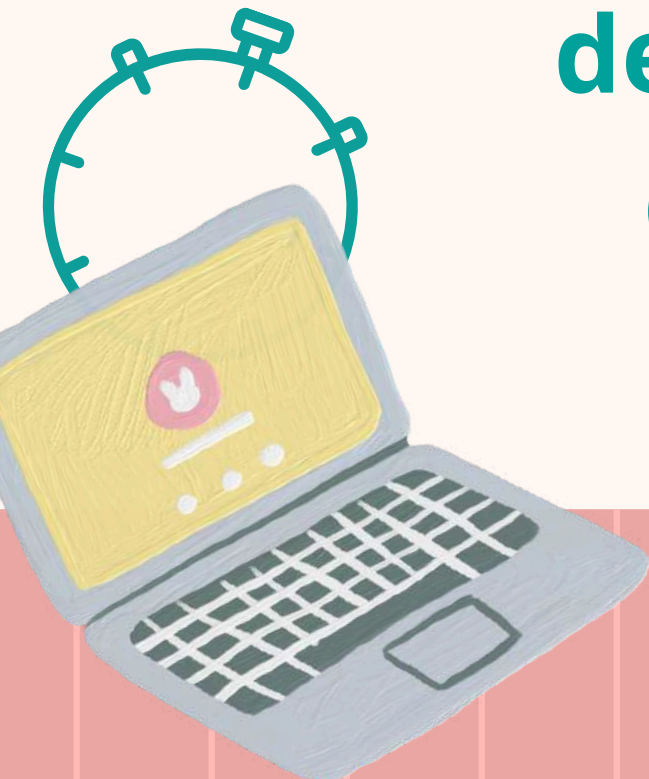


# La boîte à outils des responsables de volontaires



# Table des matières

**Responsables de volontaires : ceci devrait vous faciliter la tâche !** ..... 4

**Généralités - Responsable de volontaires : une fonction complexe et souvent méconnue** ..... 5

## **Recruter des bénévoles**

Recruter des volontaires ..... 6

Sélectionner des volontaires ..... 6

Proposer un stand dynamique : pour un premier contact au top ..... 6

Comment publier une annonce sur notre site ..... 7

Guide pour rédiger une annonce ..... 7

L’imagier du volontariat en Belgique ..... 7

## **Accompagner une équipe de bénévoles**

Encadrer les volontaires ..... 8

Intégrer un·e nouveau·elle volontaire ..... 8

Boîte à idées pour remercier ses volontaires ..... 8

Construire une démarche éthique avec les volontaires ..... 9

Secret professionnel et devoir de discrétion ..... 9

Sensibiliser et accompagner les volontaires au devoir de discrétion et au secret professionnel ..... 9

Faciliter la collaboration entre les bénévoles et les salarié·es ..... 10

Favoriser le bien-être des volontaires ..... 10

Favoriser toutes les occasions d’apprentissage ..... 10

Fidéliser ses volontaires ..... 11

Gérer le changement avec les volontaires ..... 11

La méthode DESC : un outil pour le feedback aux volontaires ..... 11

Prévenir le burn-out et l’usure des volontaires ..... 11

## Échanger avec les bénévoles

Prendre soin des motivations des bénévoles .....	12
Déconstruire les mythes et les représentations .....	12
Introduction aux pratiques d'intervision avec les volontaires .....	13
Le rapport d'étonnement : un outil pour les nouveaux·elles bénévoles .....	13

## Pour un volontariat plus inclusif

Donner une place aux usager·ères dans le volontariat .....	14
Faciliter le passage de bénéficiaire à bénévole .....	14
Accueillir et accompagner des volontaires fragiles .....	15
Volontaires sans papiers : quelques clés pour mieux les encadrer .....	15
Volontariat et handicap : objectif citoyenneté inclusive ! .....	15

## Volontariat d'un jour

Encadrer les bénévoles d'un jour : mode d'emploi .....	16
Le bénévolat ponctuel : une porte d'entrée vers un engagement durable .....	16
Encadrer le volontariat occasionnel .....	17
Volontariat d'un jour : guide pratique .....	17

## Outils administratifs

Note d'information : modèle .....	18
Note d'information : modèle FALC .....	18
Note de frais : modèle .....	19
Note de frais : modèle FALC .....	19

<b>Pour aller plus loin</b> .....	<b>20</b>
-----------------------------------	-----------

<b>Colophon</b> .....	<b>21</b>
-----------------------	-----------



## Responsables de volontaires : ceci devrait vous faciliter la tâche !

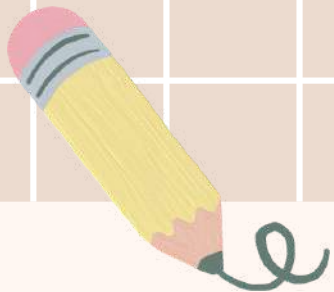
Recruter, accueillir, accompagner, encadrer voire recadrer des bénévoles fait partie de votre quotidien ? **Cet outil est fait pour vous !**

Le site internet de la Plateforme francophone du Volontariat regorge de ressources mais vous n'avez peut-être pas toujours le temps de vous y plonger afin de dénicher celles qui répondraient à vos besoins.

Ne cherchez plus ! Vous trouverez ici les **liens hypertextes** vers les outils adaptés à votre fonction de coordination des volontaires.

**Petit plus : ils sont classés par catégorie et leur temps de lecture a été estimé.**





# Généralités

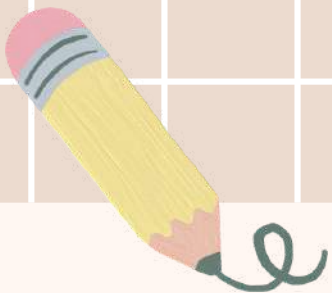


## Responsable de volontaires : une fonction complexe et souvent méconnue



Être responsable d'une équipe de volontaires n'est pas une mince affaire ... Car derrière cette fonction se cache une multitude de tâches, de défis mais aussi de réalités associatives.

Cet outil se base sur le vécu des responsables de volontaires eux-mêmes afin d'y apporter des solutions concrètes. Vous y trouverez des outils référencés qui vous aiguilleront dans vos fonctions.



# Recruter des bénévoles



## Recruter des volontaires



- Comment mobiliser de nouveaux volontaires ?
- Quels outils utiliser pour le recrutement ?
- Peut-on limiter une offre de volontariat à certains profils ?
- Les stages ou journées d'entreprise : une réponse au manque de bénévoles ?
- Comment préparer la rencontre avec le·la candidat·e volontaire ?



## Sélectionner des volontaires



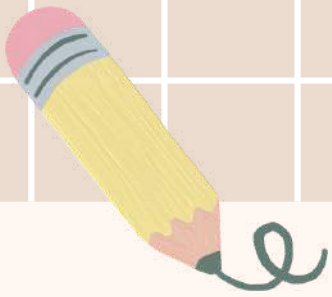
- Peut-on refuser un candidat ?
- Il y a-t-il des bonnes raisons de dire non ?
- Quand et comment le dire ?



## Proposer un stand dynamique : pour un premier contact au top



Votre organisation est en recherche de volontaires ? Participer à un salon du volontariat est une excellente occasion d'aller à la rencontre de nouvelles forces vives ! Voici quelques conseils pour y tenir un stand de manière dynamique, accueillante et motivante.



# Recruter des bénévoles



## Comment publier une annonce sur notre site ?



Vous souhaitez recruter des bénévoles? Postez gratuitement et facilement vos petites annonces sur notre site. Grâce à la carte et à la recherche par centres d'intérêts, il est très facile pour les citoyens et citoyennes de trouver chaussure à leur pied.



## Guide pour rédiger une annonce



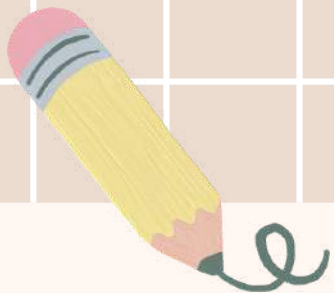
Que dois-je absolument mentionner dans mon annonce? Quels sont les éléments dont je dois tenir compte à la rédaction? Comment rédiger une annonce de façon pertinente pour le public que je recherche? Retrouvez les astuces et les conseils pour rédiger une annonce efficace !



## L'imagier du volontariat en Belgique



Cet imagier est un outil pour aborder cette multiplicité (activités, domaines, publics, associations), mais permet aussi de s'y projeter de façon réaliste à travers la photographie.



# Accompagner une équipe de bénévoles



## Encadrer les volontaires



- Quelles sont les étapes du processus d'encadrement des volontaires dans notre organisation ?
- Quelles sont les étapes où nous excellons et celles où nous améliorer ?
- Comment penser l'encadrement lors d'un partenariat avec une autre organisation ?



## Intégrer un·e nouveau·elle volontaire



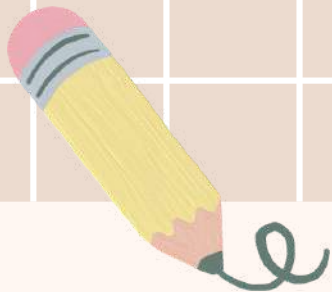
- Quelles sont les conditions d'un accueil réussi ?
- Que dire à un·e nouveau·elle volontaire lors de ses premiers pas dans l'organisation ?
- Que lui transmettre par écrit ?



## Boîte à idées pour remercier ses volontaires



Si les occasions ne manquent pas pour dire "merci" aux volontaires, il y a autant de raisons que de façons de le faire. Découvrez ici quelques pistes pour vous inspirer !



# Accompagner une équipe de bénévoles



## Construire une démarche éthique avec les volontaires



- Comment agir face à un·e bénéficiaire qui demande une aide supplémentaire ?
- Comment adopter une démarche éthique ?
- Que faire lorsqu'il n'y a pas de bonne solution ?
- Être éthique face à ses volontaires, qu'est-ce que cela implique ?



## Secret professionnel et devoir de discrétion



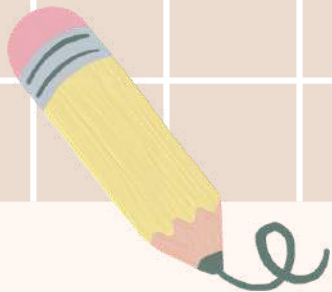
Une des obligations légales des organisations auprès des volontaires consiste à les informer - via la note d'information et avant de débiter leur activité - s'ils sont soumis-es ou non au secret professionnel (ou au devoir de discrétion). Mais qu'est-ce cela sous-entend concrètement ?



## Sensibiliser et accompagner les volontaires au devoir de discrétion et au secret professionnel



- Qui est soumis au secret ? Que peut-on partager ?
- Sur quelles informations la confidentialité porte-t-elle ?
- Comment en parler aux volontaires ?



# Accompagner une équipe de bénévoles



## Faciliter la collaboration entre les bénévoles et les salarié·es



Comment améliorer la collaboration entre bénévoles et salarié·es ?

Voici des pistes - il en existe d'autres ! - pour accueillir et accompagner les bénévoles tout en tenant compte des besoins et des impératifs de l'équipe salariée.



## Favoriser le bien-être des volontaires



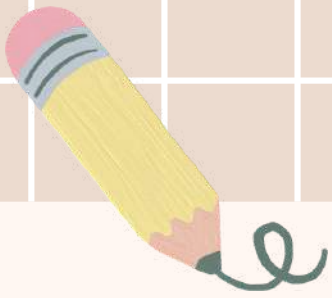
Des études le montrent : les responsables de volontaires jouent un rôle dans le bien-être des volontaires. Accueil, aide en cas de problème, formation, ressources mises à disposition, ... Toutes ces actions de soutien ont un impact positif.



## Favoriser toutes les occasions d'apprentissage



- Comment les volontaires apprennent-ils le mieux ?
- Comment former celles et ceux qui ne viennent pas en formation ?
- Comment transmettre les valeurs et les traduire dans les pratiques des bénévoles ?



# Accompagner une équipe de bénévoles



## Fidéliser ses volontaires



- Qu'est-ce qui motive les volontaires ? Pourquoi s'engagent-ils ?
- Comment stimuler leur fidélité ?



## Gérer le changement avec les volontaires



Comment travailler avec les volontaires en période d'incertitude et de changements permanents ? Quels sont les outils pour les accompagner tout au long du processus ? Comment identifier les freins, les leviers et les résistances ?



## La méthode DESC : un outil pour le feedback aux volontaires



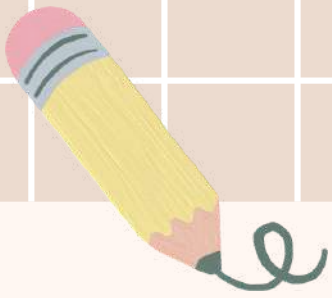
Réaliser un feedback à vos volontaires, c'est peaufiner la relation qui vous unit en prenant du recul par rapport à la mission qui leur est confiée. Et c'est parfois aussi un retour sur vos propres modes de fonctionnement.



## Prévenir le burn-out et l'usure des volontaires



- Comment éviter qu'une lassitude ou une usure ne s'installe ?
- Comment prévenir l'épuisement ? Que proposer pour aider les volontaires à dépasser leur sentiment d'impuissance ?



# Échanger avec les bénévoles



## Prendre soin des motivations des volontaires



Ce jeu s'adresse à toute personne souhaitant découvrir ce qui plait aux volontaires dans leurs activités et identifier les actions à mettre en œuvre pour qu'in fine, le ou la bénévole se sente bien dans son engagement.

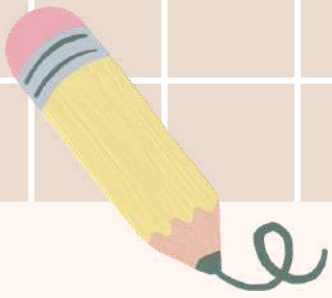
Il peut être utilisé à la fois de manière individuelle ou en groupe.



## Déconstruire les mythes et les représentations



- Comment outiller les volontaires de 1ère ligne pour qu'ils se sentent à l'aise dans leurs missions et relations avec les bénéficiaires ?
- Comment les sensibiliser aux difficultés rencontrées par les publics accompagnés ?



# Echanger avec les bénévoles



## Introduction aux pratiques d'intervision avec les volontaires



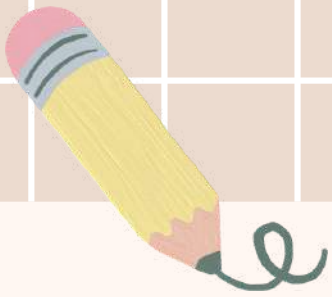
Proposer une intervision aux volontaires, c'est leur donner l'occasion de réfléchir à leurs pratiques, aux situations difficiles rencontrées, aux émotions que cela suscite en elleux ... Et ce, afin d'être plus à l'aise dans leurs missions, d'améliorer les pratiques et d'identifier d'autres pistes d'action.



## Le rapport d'étonnement : un outil pour les nouveaux·elles bénévoles



Le rapport d'étonnement est un outil participatif, créatif et ludique, valorisant pour les volontaires et source d'innovation pour l'organisation. Il s'inscrit dans une démarche de qualité et d'amélioration des services, mais aussi dans une perspective d'intégration des nouveaux·elles bénévoles. Il encourage une liberté de parole du·de la bénévole et facilite son implication.



# Pour un volontariat plus inclusif



## Donner une place aux usager·ères dans le volontariat



- Quelle place réserver aux bénéficiaires dans le volontariat ?
- Quelles sont les expériences en la matière ?
- Quels freins ou quelles limites rencontrent-ils ?
- Quelles en sont les retombées et objectifs ?

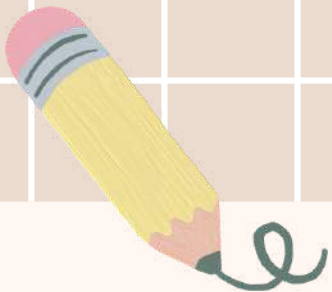


## Faciliter le passage de bénéficiaire à bénévole



Les organisations sont souvent confrontées au même défi : trouver des bénévoles !

Et s'il suffisait de chercher parmi les bénéficiaires qui les fréquentent pour étoffer les équipes ?



# Pour un volontariat plus inclusif



## Accueillir et accompagner des volontaires fragiles



Comment aborder en toute bienveillance la délicate question de la santé mentale des volontaires ? Quelles précautions prendre avec celles et ceux qui connaissent des difficultés psychologiques ? Comment les accueillir ? Comment, dans certains cas, refuser qu'une personne fragile intègre l'équipe de bénévoles ?



## Volontaires sans papiers : quelques clés pour mieux les encadrer



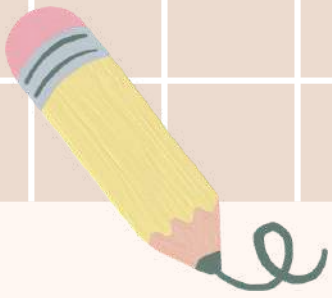
Dans l'action sociale, bon nombre d'organisations sont amenées à rencontrer des personnes sans papiers qui souhaitent s'investir en tant que bénévoles. Certaines organisations n'hésitent pas à les intégrer dans leur équipe de volontaires. Pour d'autres, la prudence reste de mise. Mais qu'en est-il réellement ? Quels sont les risques tant pour les personnes sans papiers que pour les structures qui les accueillent ? Comment cela se passe-t-il sur le terrain ?



## Volontariat et handicap : objectif citoyenneté inclusive !



Bon nombre d'organisations souhaiteraient ouvrir leurs activités de volontariat aux personnes en situation de handicap mais se demandent comment s'y prendre et par où commencer.



# Volontariat d'un jour



## Encadrer les bénévoles d'un jour : mode d'emploi



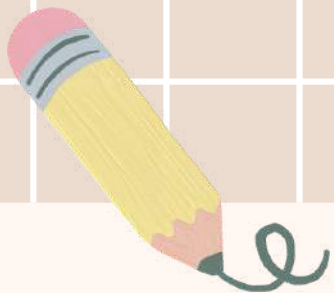
Quelles activités de volontariat ponctuel proposer ? Comment recruter ces nouvelles énergies ? Quels leviers pour favoriser un accueil convivial qui donne envie de revenir ? Dans ce dossier, découvrez des conseils et outils pour encadrer le bénévolat occasionnel tout en préservant vos ressources, les relations au sein des équipes et l'accueil des publics bénéficiaires.



## Le bénévolat ponctuel : une porte d'entrée vers un engagement durable



Le manque de temps est un obstacle à l'implication bénévole pour nombre de citoyennes et citoyens. Ce n'est pas l'envie qui fait défaut, c'est l'opportunité ! Comment repenser notre offre de volontariat pour faciliter l'engagement ponctuel tout en répondant de manière durable à nos besoins ?



# Volontariat d'un jour



## Encadrer le volontariat occasionnel



Quelles activités de volontariat ponctuel proposer ? Comment recruter ces nouvelles énergies ? Comment favoriser un accueil convivial qui donne envie de revenir ?

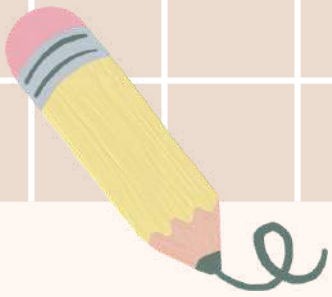
Pour vous accompagner dans ces réflexions et passer à l'action, la PFV vous donne quelques pistes. Grille de lecture, check-list, conseils d'organisations ... Bref, un panel d'idées pour aborder le volontariat occasionnel en toute sérénité !



## Volontariat d'un jour : guide pratique



Certaines personnes désirent s'engager en tant que bénévoles mais manquent de temps ou hésitent à franchir le pas. Participer à une mission ponctuelle constitue une porte d'entrée vers le volontariat, pour en découvrir les richesses dans un cadre accueillant et porteur de sens. Pour découvrir comment mettre en place du bénévolat d'un jour dans votre organisation, suivez le guide !



# Outils administratifs



## Note d'information : modèle



Une organisation a un devoir d'information envers ses volontaires. Cette information doit avoir lieu avant le début de l'activité bénévole. Beaucoup d'organisations optent alors pour une note d'information écrite.

La PFV vous propose un modèle à adapter en fonction de vos besoins.

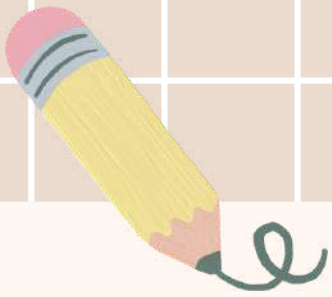


## Note d'information : modèle FALC



La PFV vous propose un modèle de note d'information rédigée en FALC (Facile à Lire et à Comprendre) à adapter à votre réalité associative.

Ce document reprend les informations qui doivent être transmises au·à la volontaire.



# Outils administratifs



## Note de frais : modèle



Voici un exemple de note de frais pour encoder les défraiements de vos volontaires à adapter en fonction de votre réalité associative.

Le fichier reprend deux modèles différents, selon que vos volontaires sont défrayé·es en frais réels ou au forfait.

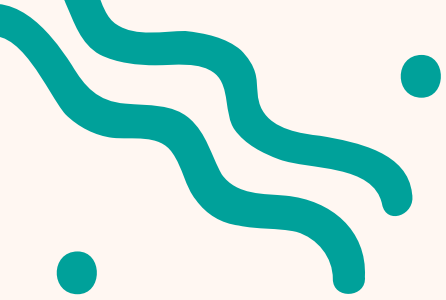


## Note de frais : modèle FALC



Voici un exemple de note de frais rédigée en FALC (Facile à Lire et à Comprendre) pour encoder les défraiements de vos volontaires à adapter en fonction de votre réalité associative.

Le fichier reprend deux modèles différents, selon que vos volontaires sont défrayé·es en frais réels ou au forfait.



## Pour aller plus loin ...

Formations à destination des travailleur·euses  
et des organisations



# Plateforme francophone du **VOLONTARIAT**

Plateforme francophone du Volontariat ASBL | 11 Rue Royale 1000 Bruxelles |  
info@levolontariat.be | www.levolontariat.be | RPM Bruxelles | N°480.151.186 | BE79 5230 8016 6333

Avec le soutien de :



Le réseau VolontariAS mène ses actions avec l'appui de son comité d'accompagnement :



Graphisme : Canva.