



## INTÉGRER UN NOUVEAU VOLONTAIRE



### PISTES DE RÉFLEXION

- › Quelles sont les conditions d'un accueil réussi ?
- › Que dire à un nouveau volontaire lors de ses premiers pas dans l'organisation ?
- › Que lui transmettre par écrit ?
- › Que ne faut-il surtout pas faire ?

## LE TRAVAIL DU RÉSEAU

A partir des questions ci-dessus, les participants ont échangé sous forme de « world café » leurs bonnes pratiques en la matière et ils se sont aussi inspirés de leurs expériences personnelles, bonnes ou mauvaises.

Le réseau s’est brièvement penché sur la formalisation de la collaboration. Beaucoup d’organisations formalisent l’engagement par la signature d’un document appelé tour à tour convention, charte, note d’information, acceptation de volontariat ou encore contrat. Une petite mise au point sur le cadre légal entourant les obligations des organisations s’est avérée nécessaire ainsi qu’une réflexion sur l’opportunité que représente la mise par écrit.

## DES IDÉES INSPIRANTES

### Les premiers pas

**Des activités d’accueil :** proposer un parrainage (par un autre bénévole), visiter les lieux, prévoir un repas ou drink d’accueil, une activité brise-glace...

**Des gestes de bienvenue :** un sourire, s’intéresser à la personne, offrir un café, présenter l’équipe (qui a été prévenue de son arrivée), expliquer les rituels, ne pas laisser la personne seule, valoriser ses questions, être disponible, prévoir une pause ensemble, demander un feed-back en fin d’activité... et REMERCIER le bénévole!

### Et des mots pour le dire...

- “ Bienvenue! ”
- “ Cela a été pour trouver? ”
- “ On se tutoie? ”
- “ Comment te sens-tu pour ton premier jour? ”
- “ Nous sommes contents que tu rejoignes l’équipe! ”
- “ Merci pour ton aide! ”
- “ On est soulagé d’avoir ton aide, tes compétences! ”
- “ Fais appel à l’équipe si besoin. ”
- “ L’important, ce n’est pas toujours de bien faire mais d’accepter de se poser des questions sur ses pratiques... ”
- “ Fais-toi confiance, sois tolérant avec toi-même! ”
- “ Comment s’est passé ta journée? ”
- “ Comment t’es-tu senti? ”



- *Le café du monde*, Communagir pour emporter.org

- Le rapport d’étonnement: Cécile Buxin, Les Amis d’accompagner, bruxelles.cre@gmail.com

Réflexions et outils sur la note d’information :

- *Note d’information (exemple)*, www.levolontariat.be, PFV.

- *Favoriser l’assiduité en milieu associatif: une application de la théorie de l’engagement*, Skandrani-Marzouki I et alii, Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale, 2013/2, p. 127-145.

- *Le bénévolat, Au bénévole inconnu!*, Ferrand-Bechmann D, Beaume-les-Dames, 2013.

### Le carnet du volontaire (ou la farde de bienvenue)

Un support écrit pour remettre les informations importantes aux volontaires, pour l’aider à se préparer à ses missions et mieux connaître l’organisation. Ce carnet peut reprendre :

- ▶ La note d’information (cf. la question piment) ;

- ▶ Une présentation de l’organisation : mission, valeurs, modalités de collaboration au sein de l’équipe, projet pédagogique, organigramme... ;

- ▶ Une fiche descriptive du rôle du volontaire ;

- ▶ Des documents types liés à la mission du volontaire : évaluation, carte de bénévole (pour identifier le bénévole auprès des bénéficiaires, lors de ses missions à l’extérieur...), rapport de mission... ;

- ▶ Des exemples de missions et des témoignages ;

- ▶ Les coordonnées des personnes ressources,

- ▶ Une note de frais vierge en cas de remboursement des frais liés au volontariat ;

- ▶ ...

## Le rapport d'étonnement (d'après l'outil développé par les Amis d'accompagner)

Cécile Buxin a mis en place un nouvel outil d'accompagnement du bénévole au sein de l'asbl Les Amis d'accompagner. Cet outil est destiné aux nouveaux bénévoles afin d'améliorer leur suivi dans la phase d'accueil et d'analyser le fonctionnement de l'organisation.

L'outil repose sur un principe simple : le nouveau bénévole a un regard neuf sur l'organisation qui peut être riche d'enseignements pour celle-ci. Son regard peut contribuer à améliorer les pratiques.

Lors de son entrée, le nouveau venu est informé qu'il fera un rapport d'étonnement au bout de deux mois. L'œil neuf du nouveau venu est source de créativité ou de signalement de défektivité. Le terme étonnement n'est connoté ni positivement, ni négativement, ce qui permet une observation ouverte.

Un canevas (sous forme de Mind Map par exemple) ou un carnet peut lui être proposé afin de l'amener à adopter différents angles de vue et balayer tous les aspects de l'association. Sur celui-ci, il inscrit prioritairement les points singuliers, ce qu'il l'a étonné, avant que son esprit ne soit modelé par la culture de l'organisation.

Cet outil lui est remis dès son arrivée (par exemple, dans la farde de bienvenue) et au cours des deux mois, le coordinateur de volontaire veille à lui rappeler régulièrement d'y consacrer du temps.

La forme finale du rapport est laissée à la libre appréciation du bénévole. Elle fait l'objet d'un entretien entre le coordinateur et le bénévole. Le coordinateur peut ensuite faire remonter les informations récoltées vers la direction qui peut en tenir compte pour faire évoluer les pratiques. Un suivi du rapport doit donc être prévu en interne. Avant de le mettre en œuvre, Cécile a présenté l'outil à son Conseil d'administration qui en a validé les objectifs et le fonctionnement.

### ASSURANCES

### STATUT DE L'ORGANISATION \*

### DÉFRAIEMENTS (ÉVENTUELS)

### SITUATIONS LE LIANT AU SECRET PROFESSIONNEL



### Faut-il formaliser l'engagement du volontaire ? Doit-on signer un contrat avec le volontaire ?

Il n'y a aucune obligation légale de signer un document. Par contre, la loi prévoit une **obligation d'informer** le volontaire sur le statut de l'organisation (\*et les coordonnées des responsables dans le cas d'une association de fait), les assurances qui le couvre, les modalités de défraiements (s'il y en a) et, le cas échéant, les situations le liant au secret professionnel (clé n°10). Ce sont les informations minimum mais l'organisation peut aussi y ajouter d'autres éléments.

L'organisation doit pouvoir **prouver** avoir transmis les informations : par mail personnel adressé au volontaire, affichage dans le local des bénévoles, signature d'un accusé de réception...

**Le terme « contrat » ne convient pas au bénévolat** qui est un engagement « sans obligation ». Qui plus est, il crée l'amalgame entre emploi et volontariat. La PFV parle plutôt de « **note d'information** ».

**Avantages** de la mise par écrit : cela peut avoir un impact positif sur la présence régulière du bénévole, selon une recherche menée en psychologie de l'engagement. En outre l'écrit permet de clarifier le cadre, de pouvoir y revenir en cas de doutes ou de difficultés, tout en dépassionnant leur résolution. **Inconvénients** : l'écrit peut être perçu comme une lourdeur administrative, une démarche démotivante ou même une contrainte si le bénévole veut se sentir libre dans son engagement. C'est par exemple le ressenti de certains bénévoles au sein de collectifs entièrement portés par des... bénévoles. Si l'écrit est trop précis, il peut aussi brider la créativité et l'innovation du bénévole en le déresponsabilisant.