

## RELATION AVEC LES BÉNÉVOLES : QUELLES BONNES PRATIQUES ?

Fiche des bonnes pratiques issue du 33° Café des bonnes pratiques avec la précieuse participation de Nadia Piemontesi de [Bénévolat-vaud](#)

### Brève définition du bénévolat

Le bénévolat est à distinguer d'autres relations de travail et autres statuts tels que les civilistes, les stagiaires (but pédagogique), les personnes en emploi temporaire fédéral, les personnes au bénéfice de l'aide sociale, les personnes placées par l'Hospice général, etc. Il convient également de distinguer le bénévolat du volontariat.

*Le bénévolat est une activité **non rémunérée** et **volontaire** sans subordination juridique ni base légale spécifique. Il se base sur un contrat moral et pas d'ordre juridique. Le bénévolat s'inscrit dans la dynamique du don et contre-don.*

Les tendances constatées au niveau du bénévolat au cours des ces 10 dernières années montrent:

- une démarche plus «égo--centrée» : les bénévoles sont devenus plus exigeants
- mobilité («zapping») : les bénévoles sont plus mobiles et sont à la recherche de sens et de plaisir
- attention à l'impact de son action : les bénévoles veulent connaître l'impact de leur action

## LES RÈGLES D'OR DU BÉNÉVOLAT

[Les règles d'or du bénévolat.pdf](#)

Extrait des règles d'or : « *Le travail bénévole est gratuit. En moyenne annuelle les engagements bénévoles ne doivent pas dépasser six heures hebdomadaires.* »

***La limitation des heures bénévoles permet également d'éviter le remplacement du travail salarié avec le travail bénévole.***

## RELATIONS AVEC LES BENEVOLES : LES BONNES PRATIQUES

[Bonnes pratiques bénévolat.pdf](#)

- **Le bénévole a besoin de connaître le cadre et y adhérer**
  - Donner au bénévole toutes les informations nécessaires pour qu'il puisse s'approprier de la mission et des valeurs de votre structure (Chartes, statuts, mission, organigramme).
  - Reconnaître au bénévole un statut défini, ce qui permet également d'éviter d'éventuels conflits avec les salariés.
  - [Charte type bénévolat.pdf](#)

- **Le bénévole a besoin de savoir quoi et comment faire : entretien d'engagement et accord de collaboration**
  - **Définir et mettre en place un processus d'engagement des bénévoles**
  - **Définir avec le bénévole sa mission avec des tâches claires. Fixer par écrit les attentes respectives et les points à respecter**, même pour les missions de courte durée. Lors de l'entretien d'engagement, avoir à l'esprit que le bénévole a besoin d'être bien dans ce qu'il fait. Il est donc nécessaire de trouver une adéquation entre ses compétences et les tâches qui lui seront attribuées. Cet entretien permet d'identifier les attentes du bénévole, de reconnaître ses objectifs et de discuter des missions qui lui seront confiées, de son cahier des charges et des responsabilités, de sa place et de son rôle dans l'organisation et dans l'équipe avec laquelle il travaillera. L'entretien a pour but d'ajuster les attentes respectives du bénévole et de l'organisation, et d'**aboutir à une relation de travail claire et transparente**.
  - **L'accord de collaboration**. Chaque bénévole devrait être au bénéfice d'un accord écrit qui stipule clairement sa place dans l'organisation, ses missions, ses tâches, ses responsabilités et devoirs, le type d'encadrement et de suivi qui lui seront accordés, les assurances dont il sera bénéficiaire, les types de dédommagements ou défraiements qui sont prévus. L'objectif est de formuler un cadre qui soit adéquat à la fois aux besoins et attentes des bénévoles et à la fois aux besoins et exigences de l'organisation par rapport à ces bénévoles.
    - [Recrutement bénévoles.pdf](#)
    - [Définir une mission bénévole.pdf](#)
    - [Le contenu d'un accord de collaboration](#)
    - [Canevas accord de collaboration – bénévoles.pdf](#)
    - [Quelles assurances pour les bénévoles](#)
    - [Assurance accident bénévoles](#)
    - [Assurance véhicules bénévoles](#)
  - **Nommer un référent direct, au sein de la structure, pour le bénévole**  
L'encadrement et le suivi (y compris l'évaluation du travail effectué) du bénévole est essentiel. Pour ce faire, il est nécessaire de définir qui, au sein de la structure, va être chargé de ce suivi et il est nécessaire d'intégrer cette tâche dans son cahier des charges.
  - **Donner au bénévole les moyens pour accomplir sa mission**
    - accès aux infrastructures nécessaires
    - formations
    - accès à l'information

- créer des cadres innovants permettant au bénévole d'accomplir sa mission tout en prenant en compte les contraintes externes. Par exemple mettre en place la possibilité du travail à distance.
  - Remboursement des frais
  - [Défraiement bénévoles.pdf](#)
- **Le bénévole a besoin de se sentir utile – prévoir des entretiens réguliers**
  - Définir avec le bénévole son rôle dans le fonctionnement de la structure
  - Donner au bénévole des informations régulières sur sa contribution à la mission de la structure
  - Donner au bénévole une mission sur un projet spécifique qu'il pourra porter à lui tout seul et qui est valorisant
- **Le bénévole a besoin d'être sûr de faire juste et a besoin d'être entendu**
  - Prévoir des entretiens de collaboration (ou entretiens d'évaluation « soutien) où le bénévole peut avoir des retours sur ce qu'il fait et où il peut poser des questions, exprimer ce qu'il ressent et donner son avis. Le bénévole doit avoir la possibilité de faire l'évaluation de ses responsables et du cadre de travail.
  - Ces entretiens, permettent également à la structure, à l'instar de ce qui se passe avec le travail salarié, d'évaluer régulièrement le travail accompli afin de mieux adapter les tâches aux besoins de la structure.
- **Le bénévole a besoin de partager et d'appartenir à un groupe**
  - Créer les conditions cadre qui permettent au bénévole d'échanger avec les autres bénévoles, avec l'équipe des collaborateurs, le comité et instances décisionnelles (espaces institutionnels tels que colloques, réunions mensuelles, etc.)
  - faire participer le bénévole aux moments collectifs et à la vie de votre structure (repas, fêtes, sorties annuelles, etc.)
  - partager l'information avec le bénévole est essentiel pour qu'il puisse développer ce sentiment d'appartenance à votre structure, vos missions et vos valeurs. N'oubliez pas que le bénévole est aussi un ambassadeur. S'il dispose des informations nécessaires il sera d'autant plus efficace dans ce rôle de promotion de votre structure et de vos valeurs.
- **Le bénévole a besoin d'être reconnu**
  - Donner au bénévole des signes de reconnaissance.
    - valoriser sa contribution à la mission de la structure
    - lui donner un certificat de travail avec entête de la structure d'accueil ou une « attestation de l'activité bénévole » avec le dossier bénévolat.
      - Le DOSSIER BÉNÉVOLAT permet de faire reconnaître et d'attester aussi bien

les engagements bénévoles, par exemple, un travail au sein d'un comité, que les charges honorifiques non rémunérées exercées au sein des organisations qui y recourent, ce qui les fait gagner en visibilité. Il en résulte un label de qualité qui crée un effet de reconnaissance à l'échelon national et qui fait du bénévolat une ressource unique et essentielle. [www.dossier-benevolat.ch](http://www.dossier-benevolat.ch)

- Un inventaire des compétences pour vous guider dans la rédaction du certificat de travail de vos bénévoles : [Le Catalogue des compétences- bénévoles.pdf](#)
  - [Un canevas vous permettant de remplir l'attestation de l'activité bénévole](#)
  - [Une fiche vous permettant d'effectuer l'inventaire des activités bénévoles](#)
  - [Une fiche vous permettant d'effectuer l'inventaire des formations suivies](#)
- cette reconnaissance peut également s'exprimer dans la place qui lui est faite dans l'organisation, l'autonomie qui lui est reconnue, les responsabilités qui lui sont confiées, sa participation aux discussions et décisions concernant la stratégie de l'organisation, sa complémentarité organisée avec le personnel salarié. Ce qui peut se traduire par une implication des bénévoles dans les comités / structures décisionnelles.
  - Mettre en place un système de mentorat/parrainage entre bénévoles expérimentés et nouveaux bénévoles permet également de valoriser vos bénévoles plus anciens.
  - Valoriser le nombre d'heures bénévoles effectuées dans votre Rapport annuel et ne pas oublier de les y remercier
  - cadeaux (anniversaire, Noël)

## ASTUCES

### Comment motiver les bénévoles et soutenir leur engagement ? Quels sont les principaux facteurs de découragement ?

[Motiver les bénévoles.pdf](#)

### Comment trouver des bénévoles ?

On constate que, avec le désengagement de l'état sur certains domaines sociaux, les besoins en bénévolat augmentent car le travail associatif devient plus conséquent. Parallèlement, les retraites sont moins disponibles et les jeunes plus exigeants.

Trouver un bénévole aujourd'hui implique de bien valoriser la mission qui lui sera attribuée (créer des missions valorisantes, des missions sur des projets spécifiques) et assurer un certificat de travail permettant au bénévole de valoriser son expérience professionnelle au sein de votre structure.

### Plateformes de recherche de bénévoles :

- [Plateforme genevoise du bénévolat](#)

- [Plateforme vaudoise du bénévolat](#)