

## FICHE N°4 : FORMER ET OUTILLER SES BÉNÉVOLES

Cette fiche a pour objet de présenter quelques ressources disponibles pour les acteurs de la solidarité afin de former les bénévoles dans leur mission auprès des personnes accompagnées.

### LES BESOINS

### LES OBJECTIFS

### LES RESSOURCES

#### 1. IDENTIFIER LES BESOINS EN FORMATION

- Les avantages de former les bénévoles :
  - o La formation des bénévoles est une étape clé pour garantir la qualité des actions proposées au public accueilli.
  - o Elle sert à sécuriser l'environnement dans lequel évoluent l'association et les bénévoles chargés d'animer ses activités.
  - o La formation facilite la prise de responsabilités des bénévoles. Elle les sécurise, les rassure, les motive et les fidélise.
- Avant de mettre en place une formation pour des bénévoles, il est nécessaire d'identifier les besoins en formation :
  - o Interroger les bénévoles qui sont les premiers concernés
  - o Partir de la nature des missions de bénévolat proposées
  - o Partir des éventuelles difficultés observées pendant une mission

#### 2. LES OBJECTIFS DE FORMATION POUR RÉALISER DES MISSIONS DE SOLIDARITÉ

- La durée, le contenu et les objectifs visés par les formations doivent être adaptés en fonction de la mission :
- Pour les missions qui ne proposent pas une rencontre avec le public accompagné
  - ➔ **Prévoir au moins un temps de formation sur des aspects organisationnels :**
    - expliquer les différentes étapes chronologiques de la mission
    - présenter la répartition des tâches et le rôle de chacun
    - préciser avec des exemples ce que signifie chaque activité de la mission  
*Exemple : « trier » les vêtements consiste à évaluer les produits et savoir s'ils sont gardés ou mis de côté selon des critères définis par la structure.*
    - rappeler les consignes de sécurité
- Pour les missions qui requièrent un certain savoir-faire et savoir être car elles supposent une rencontre avec des personnes en situation de précarité
  - ➔ **Proposer une formation de premier niveau avec trois objectifs essentiels**
    - Mieux connaître le public accompagné
    - Identifier les principaux dispositifs disponibles sur le territoire concerné
    - Savoir se positionner face au public rencontré
  - ➔ **Une formation plus approfondie** lorsque les bénévoles sont amenés à faire une première orientation du public vers des dispositifs :
    - Présentation des questions incontournables pour réaliser une première orientation
    - Présentation des dispositifs vers lesquels le bénévole peut orienter les personnes accompagnées
    - Rappel de la posture du bénévoles (à bien distinguer du rôle d'un travailleur social)
    - Proposer des mises en situation avec les solutions adaptées

### 3. DES RESSOURCES POUR FORMER LES BÉNÉVOLES DANS LE DOMAINE DES SOLIDARITÉS

- Des associations proposent des formations en interne pour leurs bénévoles (selon les modalités du conseil d'administration et des moyens de la structure).
- La Ville de Paris, la Fabrique de la Solidarité et certaines associations apportent un soutien pour proposer des formations aux bénévoles.

#### Outils de la Fabrique de la Solidarité :

##### La formation au BA-ba de la lutte contre l'exclusion

*Proposée en présentiel ou en ligne - Inscription via la newsletter de la Fabrique*

Cette formation a pour but de mieux faire connaître le profil des personnes en situation de rue à Paris notamment grâce aux résultats de l'opération de la "Nuit de la Solidarité" et d'en savoir plus sur les différents dispositifs de la lutte contre l'exclusion existant à Paris (hébergement d'urgence, aide alimentaire...).

Elle est complétée en présentiel par une partie qui propose des clés pour aller vers une personne en situation de rue et des conseils pour changer de regard et savoir quelle posture adopter, co-animée en alternance par les associations La Cloche et Entourage.

##### Le document « Aller à la rencontre des personnes sans-abri »

*Document à disposition des partenaires pour les bénévoles*

Ce support apporte des conseils concrets pour adopter une posture bienveillante, d'écoute et neutre vis à vis d'une personne sans-abri. Il peut être utilisé par les partenaires comme outil de formation ou individuellement par les bénévoles.

##### La formation « Orientation / accès aux droits »

*Proposée en présentiel ou en ligne*

*Un support papier décliné par territoire sera également proposé.*

Formation en cours de réalisation avec le Centre d'Action social de la Ville de Paris (CASVP) et la Direction de l'action sociale, de l'enfance et de la santé (DASES) de la Ville de Paris. La création de ce module de formation vise à répondre à un besoin identifié chez les acteurs de la solidarité pour guider et outiller les bénévoles dans leur mission d'orientation de premier niveau. La formation permettra de donner aux bénévoles les informations essentielles à transmettre et d'identifier clairement leur place dans cette mission de première orientation, aux côtés des professionnels.



#### POUR ALLER PLUS LOIN

[Les formations proposées par les Maisons de la vie associative et citoyenne \(MVAC\)](#)

[Le pôle formation du Carrefour des associations parisiennes \(CAP\)](#)

##### L'association Entourage

L'association Entourage propose aux personnes exclues et isolées des réseaux de soutien pour rebondir et leur permettre de reprendre leur place dans la société. Ils encouragent la société civile à créer des relations de proximité et durables avec les personnes précaires grâce notamment à un réseau social sur mobile permettant aux habitants, associations et personnes sans domicile fixe de se connecter pour se connaître, échanger et mener ensemble des actions solidaires.

Ils proposent également des contenus pédagogiques à travers des ateliers de sensibilisation pour comprendre comment aider les personnes sans domicile fixe et un guide sur leur site « [Simple comme bonjour](#) ».

#### L'association La Cloche

La Cloche engage les citoyens, avec ou sans domicile, à agir contre la grande exclusion via la création de lien social et le changement de regard sur la vie à la rue. Avec leurs 3 programmes : le Carillon, les Clochettes, la Cloche à Biscuits et les médias (Gazette, radio, podcasts) où les personnes à la rue prennent la parole, ils veulent montrer que chacun peut contribuer, à son échelle, à rendre la société plus inclusive.

Ils proposent un programme de formation ouvert au grand public :

- Formation « Allers vers » :

Pour comprendre comment agir dans son quotidien, déconstruire les préjugés sur le monde de la rue et découvrir comment aller vers une personne sans-abri.

- Formation Écoute Active :

Pour comprendre les différentes attitudes d'écoute, découvrir l'écoute active, connaître les outils associés, et obtenir des conseils pratiques pour la rencontre avec une personne.

- Mieux comprendre la grande exclusion :

Pour comprendre les enjeux de la vie à la rue et les différents processus sociologiques associés à la notion de pauvreté.

- Dispositif social parisien :

Pour appréhender la multiplicité et la complexité des dispositifs et des situations, mieux connaître les structures partenaires et comprendre le rôle de La Cloche parmi la diversité des acteurs.

- Prévenir et gérer l'agressivité :

Pour comprendre d'où peuvent venir les comportements agressifs et découvrir quels gestes adopter pour réagir face à ce type de situations.

#### L'association Action contre la faim :

Action contre la Faim est une organisation non-gouvernementale qui lutte depuis près de 40 ans contre la faim dans le monde. Action contre la Faim agit en France dans une dynamique d'appui et de complémentarité avec les acteurs déjà présents. Ces interventions visent en premier lieu à assurer la sécurité alimentaire et nutritionnelle des personnes les plus précaires.

Ils réalisent également des enquêtes terrain en lien avec leurs partenaires pour documenter les besoins et recueillir les retours des bénéficiaires afin d'adapter et d'améliorer l'accompagnement.

La coordination des programmes en Ile-de-France propose également aux associations, selon leurs besoins, des formations pour accompagner leurs bénévoles :

- AERO (Accueil, Ecoute, Respect des gestes sanitaires, Orientation)

Accueil et écoute bienveillante et orientation en temps de Covid-19.

- AEB (Accueil et Ecoute Bienveillante)

Une formation qui permettra aux bénévoles de mieux prendre soin d'eux et des autres lors des activités sur le terrain.

- Orientation

Une formation qui permettra aux bénévoles de mieux orienter les plus précaires vers les structures adaptées à leur situation, dans le but de mieux répondre à leurs besoins essentiels.

- SECU (Sécurité Personnelle)

Une formation qui permettra aux bénévoles de mieux comprendre, anticiper et répondre aux enjeux liés à la sécurité et à la sûreté personnelle des équipes associatives sur le terrain.