

FICHE N°3 : ASSURER LE SUIVI DES BÉNÉVOLES POUR DES MISSIONS DE SOLIDARITÉ

Cette fiche présente des conseils sur l'accueil et l'accompagnement de bénévoles pour les acteurs de la solidarité. Elle invite à avancer par étape et à outiller les bénévoles pour la réalisation de leurs missions. Elle rappelle également l'importance de prévoir des temps d'échange de pratique et de retour d'expérience afin de garantir le bon déroulement d'une mission et l'implication du bénévole.



1. ACCUEILLIR DES BÉNÉVOLES

Un accueil doit être réalisé par la personne référente en charge du bénévolat au cours duquel peut être proposé :

- Une visite des locaux et/ou du site sur lequel aura lieu la mission
- Une présentation de l'équipe salariée et des bénévoles déjà présents
- Un descriptif du déroulement de la mission et des tâches précises
- Un rappel des valeurs partagées par l'association et la structure
- Une présentation des outils ou supports à sa disposition pour l'accompagner dans sa mission

Si plusieurs bénévoles sont recrutés en même temps, un accueil collectif peut être organisé avec notamment, si le temps le permet, un moment convivial au sein de la structure à l'occasion de leur arrivée.

Si la mission le nécessite, il conviendra de proposer une formation adaptée avant ses premiers pas sur le terrain (Cf. Fiche n°4 Former des bénévoles pour des missions de solidarité).

2. ACCOMPAGNER LES BÉNÉVOLES DANS LEUR MISSION



Trois étapes peuvent être proposées pour la réalisation des missions :

- Prévoir un temps d'observation (si possible) ou au minimum une première intervention accompagnée (en binôme avec un salarié ou un bénévole plus expérimenté)
- Faire un bilan individuel avec le bénévole de la première phase d'essai : premières impressions, ce qu'il a réussi, premières difficultés rencontrées, etc
- Proposer des temps d'échange réguliers avec les bénévoles qui sont en mission

Quelques idées pour impliquer davantage les bénévoles :

- Les informer de la vie de la structure et du projet associatif
- Organiser des échanges de pratiques et proposer des lieux d'expression (ex : « boîtes à idées »)
- Relayer des offres de formation plus approfondies adaptées à leurs besoins (Cf Fiche n°4 Former des bénévoles pour des missions de solidarité)
- Proposer d'encadrer à leur tour d'autres bénévoles sur des missions accomplies de nombreuses fois et pour lesquelles ils ont acquis une certaine expertise.

Fournir des outils qui peuvent les aider dans leur mission de solidarité :

- **Le guide de la solidarité** : Ce guide réalisé par la Ville de Paris (DASES) présente les dispositifs existants à Paris, par thématique (s'orienter, s'occuper de soi, se nourrir, de loger, etc.) et donne les adresses et horaires d'ouverture des structures par arrondissement. C'est le document de référence pour répondre aux difficultés que les personnes en situation de précarité ou sans domicile fixe rencontrent dans leur vie quotidienne. Il est mis à jour chaque année. Des exemplaires sont disponibles à la Fabrique de la Solidarité.

Pour plus d'informations : [téléchargez le guide de la solidarité numérique](#).

- **Des documents, des dépliants ou autres supports** réalisés éventuellement par l'association ou la structure d'accueil.

3. EVALUER GRÂCE À UN RETOUR D'EXPÉRIENCE

Il est important de réaliser une étape d'évaluation des missions de bénévolat. Il faut valoriser le rôle de chacun dans le projet, indépendamment des statuts.

L'évaluation peut s'effectuer à trois niveaux :

- **Le regard de l'association :**

Sans entrer dans un contrôle rigide des activités effectuées par le bénévole, l'association doit prendre un temps régulier pour savoir ce qui est fait et évaluer l'activité.

Le référent peut aider le bénévole à repérer leurs acquis en terme de posture, de savoirs faire, de savoirs être, etc...

Il peut aussi l'accompagner dans la valorisation de ses compétences (Cf. Fiche n°5 valoriser l'expérience des bénévoles).

- **Le regard des personnes accompagnées :**

Quelles que soient les raisons ayant motivé le bénévole à s'inscrire dans le projet de l'association, son objectif premier doit être d'assurer une action de qualité pour les publics accueillis. Il est donc important de recueillir l'avis des personnes accompagnées.

- **Le regard des bénévoles :**

Les bénévoles peuvent faire des suggestions et des propositions qui peuvent améliorer la mission. Un regard neuf porté par un nouveau bénévole sur l'association, son organisation et ses activités peut permettre de faire évoluer les pratiques.

Ces retours permettent de construire une démarche qualité, garantie de la mise en place d'un cadre adapté et efficace pour toutes les parties prenantes.



Conseils : ne pas oublier de remercier les bénévoles pour leur implication dans la mission et de leur faire un retour sur la mission réalisée (exemple : X cartons de vêtements ont été distribués grâce à votre mobilisation !)

Outils de la Fabrique de la Solidarité :

[Proposition d'une « fiche reporting » pour les partenaires](#): en vue d'assurer un suivi des actions de mobilisation des bénévoles (recrutement, déroulement des missions) et d'identifier les points éventuels d'amélioration du travail collectif.

[Organisation de rencontres « Et si on se rencontrait ? » à la Fabrique de la Solidarité avec les volontaires](#) qui ont réalisé une mission pour un partage d'expérience.