

# Former et Fidéliser les Bénévoles

## REMERCIEMENTS

Ce guide n'aurait pas pu être réalisé sans :

**Le soutien de nos partenaires financiers que nous remercions sincèrement :**

RATP  
Conseil Régional d'Ile de France,  
Fondation Solidarité Société Générale,  
Direction de l'accueil, de l'intégration et de la citoyenneté (DAIC) du Ministère de l'immigration,  
de l'intégration, l'identité nationale et du développement solidaire.  
Mairie de Paris (DPVI)  
Bouygues

**Les membres du groupe de travail de la mission "Cœurs à Lire" d'Espace Bénévolat :**

Armelle Toulemonde, Marie-Laurence Bonnell, Hélène Béraud, Marie-Christine Marc-Dibildos,  
Marie-Sylvaine Cénédèse, Marie-Claire Durussel, qui ont largement contribué à accompagner  
le projet et à enrichir le guide par leurs remarques et leurs relectures.

**Les responsables des associations adhérentes qui ont complété puis validé le contenu de ce Guide :**

Christian Julienne de Migrants Plaisance  
Véra Luciani du Secours Catholique de Paris  
Dominique Laurenceau d'Essivam  
Hélène Arnaudet du Relais 59

Et enfin Catherine Houssa du Centre International d'Etudes Pédagogiques (CIEP)

Création & réalisation graphique : [www.laurentcalot.free.fr/thesite](http://www.laurentcalot.free.fr/thesite)

CE GUIDE A ÉTÉ RÉALISÉ  
PAR ODETTE MIMICA ET MARIE-HÉLÈNE RAMBAUD

## INTRODUCTION

Les partis pris du guide / Une démarche globale

4

## MIEUX CONNAÎTRE LES BÉNÉVOLES

**Connaître les profils des bénévoles**

Quelques questions concernant les bénévoles / Comment mieux connaître les profils des bénévoles ?  
L'organisation des entretiens individuels / L'organisation des réunions collectives / Grille pour reconstituer les parcours des bénévoles

6

**Repérer les acquis des bénévoles**

Grille d'évaluation des acquis pour mesurer le degré d'autonomie / Grille d'observation du bénévole en situation réelle d'animation

8

## MOTIVER LES BÉNÉVOLES, SUIVRE LEUR ACTIVITÉ

**Motiver les bénévoles**

10

**Suivre l'activité des bénévoles**

Pourquoi suivre l'activité des bénévoles ? / Pourquoi recevoir les bénévoles individuellement ? / Entretien individuel annuel des bénévoles

11

## PROFESSIONNALISER ET FORMER LES BÉNÉVOLES

**Le "professionnalisme" des bénévoles**

Les 5 éléments / Critères de maîtrise

12

**Le plan de formation des bénévoles**

La préparation du plan de formation / Les étapes du plan de formation : mode d'emploi  
Référentiel de compétences du formateur / Exemple de cahier des charges pour une action de formation

13

**La gestion des départs en formation**

Comment choisir et sélectionner les bénévoles qui suivront une formation / Pourquoi établir un planning prévisionnel des activités et des intervenants

16

**Le réinvestissement des acquis de formation**

L'évaluation de la formation / Le réinvestissement individuel comme transfert des connaissances nouvelles dans la pratique  
Questionnaire pour mesurer le transfert des connaissances dans les pratiques / Réinvestissement collectif des nouvelles compétences  
L'animation de réunions d'échanges pédagogiques / La création d'un espace de ressources pédagogiques

17

## ANNEXES :

**Annexe 1 : Définitions et représentations des notions**

Le plan de formation  
La communication / La notion de compétence  
De la fiche de poste au référentiel de compétences : définitions / L'évaluation de la formation

20

**Annexe 2 : Compléments d'information**

L'obligation légale pour le financement du plan de formation  
Le bilan de compétences : définition et principes pour la réalisation de la prestation / La validation des acquis de l'expérience (VAE)

25

**Annexe 3 : Références**

Les organismes de formation de formateurs en accompagnement scolaire, alphabétisation, lutte contre l'illettrisme, FLE et ASL  
Bibliographie / Sitographie

26

# INTRODUCTION

Le Guide «**Former et Fidéliser les Bénévoles**», que vous tenez en main, est la mise en application d'un projet directeur à Espace Bénévolat : celui de la Qualité. Son objectif : accompagner les associations dans leur volonté d'optimiser leur fonctionnement.

Il s'adresse aux responsables associatifs qui recherchent une méthodologie pour améliorer les compétences de leurs équipes. C'est un outil simple et pédagogique, centré sur la professionnalisation des intervenants.

Il vise à la mise en œuvre d'une démarche efficace pour faire évoluer les pratiques des bénévoles et favoriser leur fidélisation, deux paramètres fondamentaux pour le bon fonctionnement d'une association : **le développement de ses projets, l'amélioration des services rendus aux publics, et la reconnaissance de son utilité par ses partenaires.**

Dans cet esprit, afin d'actualiser et d'améliorer les contenus mêmes de ce Guide, nous sommes à l'écoute de vos remarques et commentaires qui seront les bienvenus !



**A**méliorer les compétences des bénévoles et contribuer à leur fidélisation sont autant de gages pour la reconnaissance et la pérennité d'une association. Cela lui permet aussi d'asseoir sa crédibilité vis-à-vis de l'extérieur, de ses partenaires financiers, techniques et plus généralement institutionnels.

## LES PARTIS PRIS DANS L'ÉLABORATION DU GUIDE :

Il s'adresse plus particulièrement aux responsables des associations qui agissent dans les domaines de l'enseignement ou de la formation : accompagnement à la scolarité, alphabétisation/Français Langue Etrangère, lutte contre l'illettrisme, ASL.

Volontairement, il préconise une démarche exigeante vis-à-vis des bénévoles, même s'ils n'interviennent que quelques heures par semaine.

L'ensemble des contenus de ce Guide contribue à l'intégration et à la formation des bénévoles.

Elaboré en lien avec le Guide des bonnes pratiques Qualité, ce guide reprend un certain nombre de questions posées dans le chapitre "ressources humaines".

La formation des bénévoles est une mission clé pour garantir la qualité des services rendus au public accueilli. Sa formalisation à travers un plan de formation peut aussi servir le projet directeur de l'association et s'appliquer aussi bien aux salariés qu'aux bénévoles.

L'objectif est d'apporter ici des outils concrets pour entretenir la motivation et assurer le suivi et le réinvestissement des acquis dans les pratiques.

Pour aborder les questions de manière concrète et opérationnelle, ce guide est divisé en trois parties complémentaires qui visent toutes la fidélisation des bénévoles :

La première partie concerne la connaissance des bénévoles

La deuxième partie traite de la motivation et du suivi des activités

La troisième s'intéresse plus directement à la formation des bénévoles

Bien entendu, ce guide est à utiliser en fonction de la réalité de chaque association : soit dans sa totalité, soit pour partie en ne sélectionnant que les thèmes qui interpellent la structure à un moment donné.

### Dans chaque chapitre se trouvent :

#### Des définitions de notions

**Des règles d'or :** conseils pratiques et recommandations

**Des outils :** supports concrets pour la mise en œuvre des règles d'or

## DÉMARCHE GLOBALE POUR FIDÉLISER LES BÉNÉVOLES

Le schéma qui suit permet de visualiser les liens entre les différentes parties du guide : le projet de formation des bénévoles s'inscrit dans une démarche globale et interactive.

