

LE PLAN DYNAMIQUE DES BÉNÉVOLES (VERSION 2016)

Approuvé à l'Assemblée Générale du 25 juin 2016



Sommaire

I <u>INTRODUCTION</u>	<i>p.3</i>
II <u>LE BENEVOLAT PROPOSE PAR OXFAM-MAGASINS DU MONDE</u>	<i>p.4</i>
III <u>LE PLAN</u>	<i>p.7</i>
IV <u>OUTILS DE REFERENCE</u>	<i>p.17</i>

I. INTRODUCTION

Présentation du plan

Ce plan est le socle commun sur lequel chaque équipe peut élaborer son mode de fonctionnement selon sa réalité et ses compétences, et ainsi construire son autonomie.

Plus particulièrement, nous voulons :

- *renforcer le projet collectif,*
- *permettre à chacun-e d'être à la bonne place,*
- *mieux répondre collectivement aux objectifs des 3 dimensions du bénévolat chez Oxfam-Magasins du monde (vente, sensibilisation et mouvement),*
- *recruter mieux pour permettre à l'équipe de s'ouvrir vers de nouvelles pistes,*
- *permettre à chacun-e d'accomplir un bénévolat épanouissant.*

Ce plan sert de référence aux équipes locales. Il donne une série d'objectifs à atteindre dans le domaine de l'accueil, de la formation, de l'évaluation et de la reconnaissance des bénévoles. Ces objectifs sont à atteindre progressivement. Les équipes prennent le temps de se questionner et d'enclencher une réelle dynamique pour intégrer ce cadre.

Ce socle de base commun à toutes les équipes a un cadre suffisamment large pour pouvoir exprimer sa personnalité et permettre à tous d' « avoir bon » ensemble. Vouloir changer le monde est noble. Et si nous pouvons le faire en toute convivialité, ça décuplera notre motivation !

La commission Mouvement

Remarque : Dans ce document, le genre masculin est utilisé comme générique, dans le seul but de ne pas alourdir le texte

II. LE BENEVOLAT PROPOSE PAR OXFAM-MAGASINS DU MONDE

Des valeurs, de l'engagement, du collectif, de la vente et de la sensibilisation

Nous nous donnons comme mission de construire la justice socio-économique en combattant les inégalités et les injustices de manière structurelle et globale, tant au niveau local avec notre mouvement, qu'au niveau national et international grâce à nos relais au sein d'Oxfam International.

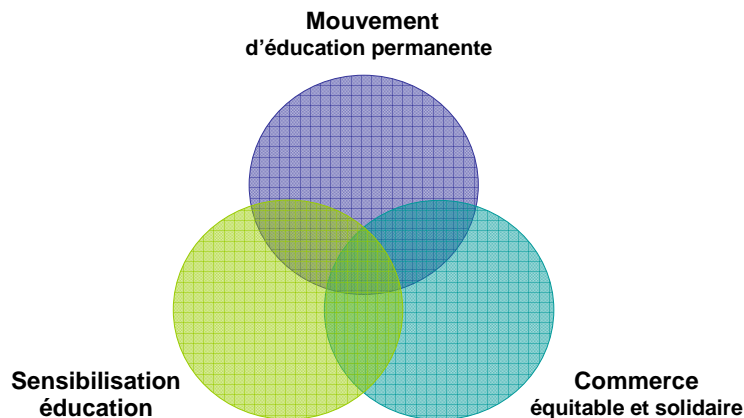
Nous déclinons cette mission en 4 axes :

1. **dénoncer des pratiques** inéquitables pour rendre le système de production, distribution, consommation, plus juste pour les populations du Nord et du Sud ;
2. **proposer des alternatives** équitables et solidaires
3. **former des citoyens** critiques et responsables qui sont capables de **comprendre** les grands enjeux mondiaux et la solidarité internationale...
4. ... afin que ces citoyens **se mobilisent et interpellent**, avec d'autres, les décideurs politiques et économiques pour créer une force de changement et participent ainsi à la démocratie économique¹.

Oxfam-Magasins du monde est un **mouvement pluraliste** qui structure son action autour, notamment, des 3 activités suivantes :

- **l'éducation permanente** avec des bénévoles, en partant de l'expérience de chacun : apprendre en équipe, sensibiliser et faire vivre les campagnes
- **le commerce équitable** en partenariat avec des organisations du Sud et du Nord, et une activité de récupération **et vente de vêtements de seconde main**,
- **la sensibilisation et l'interpellation** des citoyens, des pouvoirs publics et des entreprises afin de promouvoir des changements nécessaires à un développement durable et solidaire.

Chaque bénévole Oxfam-Magasins du monde adhère aux valeurs de l'organisation et soutient avec son équipe la mise en œuvre de ces 3 activités.



¹ Oxfam-Magasins du monde : Plan stratégique 2020

Un engagement au sein d'un mouvement

Oxfam-Magasins du monde est un mouvement de citoyens qui s'engagent, en tant que **bénévoles**, dans la durée, participent aux décisions et s'organisent en équipes locales pour promouvoir un commerce équitable et solidaire.

En tant que mouvement, Oxfam-Magasins du monde met tout en œuvre pour :

- **offrir** aux bénévoles **un cadre** d'accueil, des formations, un support logistique et les conditions légales pour un travail bénévole,
- aider le bénévole à **trouver sa place** en fonction de ses compétences, de son envie, de son intérêt, de ses disponibilités et de l'ouverture du groupe,
- maintenir et **renforcer la motivation** du bénévole.

Afin de réaliser ces objectifs, Oxfam-Magasins du monde met en place une politique de dynamique du bénévole intégrant : recrutement et accueil des nouveaux, formation, accompagnement et dialogue, évaluation et reconnaissance de l'action collective.

Un engagement au sein d'une équipe

Une équipe Oxfam-Magasins du monde est d'abord **un groupe de bénévoles** qui discutent, prennent des décisions et coordonnent leur action ensemble.

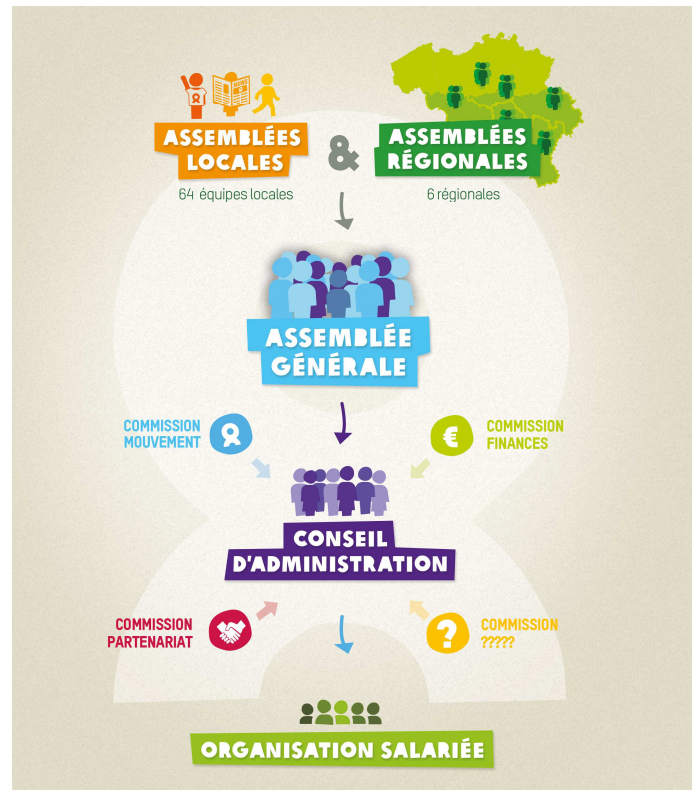
Les possibilités concrètes d'engagement sont nombreuses autour de l'organisation de l'équipe, de la vente et de la sensibilisation. Elles sont détaillées en pages 8 à 12. Les candidats peuvent rejoindre des équipes centrées sur différents types d'activités :

- une équipe **commerce équitable**.
- une équipe **vêtements de seconde main**.
- une équipe **mixte** (de commerce équitable et de vêtements de seconde main).
- **une équipe action (axée sur la sensibilisation)**.

Quelles que soient les tâches effectuées, chacun définit son engagement en fonction de ses disponibilités, de ses capacités et de ses goûts. Cependant, certaines exigences font partie intégrante de l'engagement bénévole (notamment en matière de formation pour les nouveaux et les responsables mandatés). Celles-ci doivent être clairement expliquées dès le départ par la cellule DDB (ou, à défaut par le GC). Si un bénévole ne respecte pas son engagement, il appartient à la cellule DDB (ou à défaut au GC) de les lui rappeler et convenir avec lui de la suite des événements

Une organisation démocratique

Notre mouvement est au pilotage d'une entreprise d'économie sociale et solidaire. Cela signifie que chaque bénévole a une parcelle de pouvoir. Il débat, donne son avis et participe à la prise de décision aux travers des instances du mouvement que sont l'assemblée générale, l'assemblée régionale, l'assemblée locale, le conseil d'administration et les commissions.



Des complémentarités et collaborations entre bénévoles et salariés

Des bénévoles et des salariés travaillent en partenariat au sein de l'organisation. Pour partager le même projet, ils développent leurs compétences respectives, soignent leur collaboration et leur complémentarité, dans le respect des rôles et des responsabilités imparties ou déléguées à chacun.

III. LE PLAN

Le plan s'adresse aux bénévoles adultes. Il se dessine sous la forme d'un cycle, celui du bénévole au sein d'une équipe. Les étapes du cycle passent par le processus d'accueil, de formation, de dialogue et de reconnaissance.

L'application de ce plan est confiée à la cellule dynamique des bénévoles pour répondre aux besoins de chaque bénévole, des équipes locales et de notre mouvement.

☞ Début du cycle :

Le recrutement et l'accueil p.11

Un processus d'accueil connu de tous, une cellule « dynamique des bénévoles » au sein de l'équipe, des fonctions bien établies

- La définition des besoins
- Le processus d'entrée
- Des fonctions

La reconnaissance p.17

Se reconnaître pour exister et se relier

- La reconnaissance par l'équipe, les salariés et le mouvement

Au cœur de l'équipe ... p.10

Avoir un fonctionnement démocratique, étoffer les équipes, permettre à chacun d'utiliser ses compétences dans le groupe

- Le modèle d'équipe
- L'attribution des fonctions

L'évaluation p.17

Prendre du recul pour se poser les bonnes questions, y donner les réponses adéquates et gagner en efficacité

- L'évaluation d'actions et de processus
- Les moments de dialogue
- La gestion des départs

La formation p.16

Apprendre ensemble, régulièrement, de manière adaptée aux besoins

- Le processus de formation
- L'échange d'expériences

Au cœur de l'équipe

Avoir un fonctionnement démocratique, étoffer les équipes, permettre à des groupes d'utiliser les compétences de chacun.

Le modèle d'équipe

Chaque équipe comprend une assemblée locale, un groupe de coordination et une cellule DDB :

- **L'assemblée locale (AL)**
 - Est un lieu convivial où l'équipe prend collectivement des décisions, où elle se forme et s'informe.
 - Elle se réunit au minimum 4 fois par an avec une bonne représentativité des bénévoles de l'équipe.
- **Le groupe de coordination (GC)**
 - Il établit l'ordre du jour et la convocation de l'AL.
 - Il s'assure du suivi des décisions prises en AL et de la gestion quotidienne de l'équipe entre les AL.
 - Il a une vision globale du projet de l'équipe.
 - Il est composé :
 - d'un représentant de la cellule DDB
 - du responsable artisanat
 - du responsable épicerie
 - du responsable tri VSM
 - d'un représentant du pôle sensibilisation
 - de bénévoles supplémentaires si l'équipe le souhaite (ceux-ci doivent être élus pour faire partie du GC).
- **La cellule dynamique des bénévoles (cellule DDB)** est composée de 2-3 bénévoles de l'équipe. Elle est en charge du cycle du bénévolat : processus de recrutement, accueil des candidats bénévoles, informations à l'équipe sur le programme de formation, appui aux bénévoles dans la gestion des compétences, processus de reconnaissance et gestion des relations dans l'équipe.

Attribution des fonctions

Des élections sont organisées tous les 3 ans en AL pour attribuer l'ensemble des fonctions au sein des bénévoles de l'équipe. Un appel à candidature est lancé avant ces élections pour susciter intérêt et motivation pour les fonctions. Chacun a le droit de marquer son intérêt dans une fonction. Les mandats ont une durée de 3 ans. Ils sont renouvelables maximum 2 fois consécutivement (= 3 mandats pour un total de 9 ans maximum). Une stratégie de renouvellement est impérativement mise en œuvre lors du dernier mandat. Le nombre de mandats de la fonction à comptable n'est pas limité mais cette fonction est soumise à élection au même moment que les autres. Pour éviter la concentration du pouvoir et parce que les différentes fonctions demandent du travail, celles-ci doivent être partagées. De plus, certaines fonctions ne sont pas cumulables entre elles : membre d'une Cellule DDB, responsable épicerie, responsable artisanat, responsable tri et comptable.

Le recrutement et l'accueil

Un processus d'accueil connu de tous, une cellule dynamique des bénévoles au sein de l'équipe, des fonctions bien établies

Définition des besoins

Le Groupe de Coordination (GC), aidé par la cellule dynamique Des Bénévoles (DDB) suit l'évolution de l'équipe et identifie les nouveaux besoins ainsi que les profils de bénévoles à recruter. L'équipe s'organise ensuite pour assurer le recrutement.

Outil : le document « Le recrutement en équipe »

Le processus d'entrée

Le recrutement et l'accueil sont une préoccupation et une responsabilité de tous les bénévoles même si le processus est coordonné par la cellule DDB. L'accueil d'un nouveau bénévole est un moment clé. Le premier contact est particulièrement important et doit être soigné. Il est donc nécessaire de définir comment est organisé le « 1^{er} accueil » en fonction des différentes portes d'entrée (en direct au magasin, par téléphone au magasin ou à la centrale, via le site internet,...). Les grandes étapes sont définies : un accueil pour écouter les besoins et pour donner l'information ; l'organisation d'une période d'essai ; l'engagement réciproque.

Outils : le document « Le processus d'accueil des candidats bénévoles », l'annexe « Document d'aide pour le 1^{er} entretien », le kit d'accueil du candidat bénévole

Des fonctions

Dans toutes les équipes, les fonctions sont bien établies. Chacun sait ce qu'on attend de lui, avec qui il travaille et les moyens qu'il a à sa disposition. La personne en charge d'une fonction s'assure, pour celle-ci, que les tâches demandées soient réalisées, que le planning soit respecté et qu'un suivi des décisions collectives soit assuré. Elle peut s'appuyer sur le service compétent de l'organisation en cas de besoin. Elle s'entoure, travaille avec d'autres, répartit les tâches et ne fait pas tout, toute seule ! Elle organise la gestion des événements exceptionnels ou imprévus dans le cadre de sa fonction.

En dehors des fonctions communes à toutes les équipes décrites ci-dessous, chaque équipe a des projets, des tâches, des spécificités qui lui tiennent à cœur ou qui font qu'elle fonctionne mieux. Elles ne sont pas détaillées dans ce plan mais n'hésitez pas à les décrire dans l'espace prévu à cet effet dans le tableau des fonctions chez Oxfam-Magasins du monde.

Outil : Les fonctions chez Oxfam-Magasins du monde (*pages suivantes*).

LES FONCTIONS DANS UNE EQUIPE LOCALE CHEZ Oxfam-Magasins du monde

FONCTIONS	ROLES ET ATTENTES
MOUVEMENT	
GROUPE DE COORDINATION (GC)	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir une vision globale du projet de l'équipe • Assurer le bon fonctionnement général de l'équipe, du magasin et le suivi des décisions prises en AL • Faciliter et s'assurer de la circulation de l'information entre les responsables des différentes fonctions et l'ensemble des bénévoles et entre le GC et l'AL • Etablir l'OJ et la convocation des AL • Coordonner les activités extérieures et la communication • Veiller à la mise en action autour des campagnes
CELLULE DYNAMIQUE DES BÉNÉVOLES (Cellule DDB)	<ul style="list-style-type: none"> • Être les personnes en charge des différentes étapes du cycle du bénévolat • Aider l'équipe à se constituer un programme de formation collectif • Appuyer et être à l'écoute des bénévoles pour évoluer ensemble • Connaître les ressources, aspirations et possibilités de chacun • Accompagner la reconnaissance des bénévoles dans l'équipe
ANIMATEUR-TRICE DE REUNION	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer le timing et le respect de l'ordre du jour • Veiller à ce que chacun puisse s'exprimer
REPRÉSENTANT-E A L'ASSEMBLÉE RÉGIONALE	<ul style="list-style-type: none"> • Représenter l'équipe au niveau régional • Participer au débat, donner l'avis de l'équipe et faire un retour en AL • Préparer les assemblées générales • Échanger et appuyer les projets entre équipes • Construire le Mouvement avec d'autres
REPRÉSENTANT-E A L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE	<ul style="list-style-type: none"> • Représenter l'équipe ou la régionale à l'Assemblée Générale • Participer au débat et au vote sur les comptes, le budget et les orientations du Mouvement • Faire un retour en AL • Construire le Mouvement avec d'autres
SECRÉTAIRE	<ul style="list-style-type: none"> • Envoyer les convocations pour les Assemblées Locales (AL) • Rédiger les rapports des Assemblées Locales et les transmettre à tous les bénévoles selon les modalités convenues • Tenir à jour les listings des bénévoles et clients et diffuser l'info utile • Organiser le classement des divers documents (Oxmag, rapports, farde d'infos en magasin,...) • Compléter le dossier d'Education permanente
COMMERCE	
VENDEUR-EUSE EN MAGASIN	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre et défendre les valeurs et les enjeux de l'organisation • Accueillir les clients • Informer et vendre les produits (de commerce équitable ou vêtements de seconde main) • Sensibiliser les clients aux messages d'Oxfam-Magasins du monde • Être responsable de sa permanence
RESPONSABLE VITRINE	<ul style="list-style-type: none"> • Pour le commerce équitable, réaliser les vitrines avec les produits et selon les conseils de la fiche info magasin et le calendrier des thèmes proposés • Pour les vêtements de 2^{nde} main, déterminer un calendrier annuel des vitrines (en fonction des fêtes, saisons, etc.) réalisées avec les vêtements et accessoires disponibles dans le magasin

<p>RESPONSABLE ÉPICERIE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Commander les produits en tenant compte des commandes extérieures et des dates de livraison • Contrôler les arrivages et les notes d'envoi • Veiller à la mise en rayon des produits et à la propreté • Veiller à l'application de la fiche info magasin et des conseils de la centrale • Suivre les informations du Service Commercial (nouveauautés, actions en cours, ...) et relayer à l'équipe • Assurer la mise à jour des prix • Organiser les dégustations • Organiser les ventes rapides • Répercuter et suivre les commandes des clients • Assurer les retours de vidanges • Se former et relayer à l'équipe • Assurer l'inventaire annuel
<p>RESPONSABLE ARTISANAT</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Choisir et commander les produits (aussi en venant à la centrale) • Réassortir le stock (recommandes) • Contrôler les arrivages et les notes d'envoi • Veiller à la mise en rayon des produits et à la propreté (faire et faire faire) • Veiller à l'application de la fiche info magasin et des conseils de la centrale • Suivre les informations du Service Commercial (nouveauauté, actions en cours, ...) et relayer à l'équipe • Fixer le prix d'un article déclassé (abîmé) • Répercuter et suivre les commandes des clients • Assurer les retours • Se former et relayer à l'équipe • Assurer l'inventaire annuel
<p>RESPONSABLE COSMÉTIQUES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Commander les produits en tenant compte des commandes extérieures et des dates de livraison • Contrôler les arrivages et les notes d'envoi • Veiller à la mise en rayon des produits et à la propreté • Veiller à l'application de la fiche info magasin et des conseils de la centrale • Veiller à la mise à jour des prix • Informer l'équipe sur les nouveautés et les actions en cours • Gérer les testeurs • Répercuter et suivre les commandes des clients • Organiser les ventes rapides • Assurer l'inventaire annuel
<p>RESPONSABLE MISE EN VALEUR DU MAGASIN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à la cohérence dans l'ensemble du magasin (par exemple pour le VSM : présenter les vêtements par couleur ou par catégorie) <u>Commerce équitable :</u> • Mettre en valeur le meuble de masse au moins une fois par mois • Veiller, avec le responsable artisanat, à une présentation attrayante des produits dans le magasin <u>Vêtements de 2^{nde} main :</u> • Veiller au rangement régulier du magasin avec l'aide des vendeurs • En magasin, mettre en valeur les éléments de présentations type mannequin
<p>VENTE EXTERIEURE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prospector pour obtenir de nouveaux clients extérieurs et fidéliser la clientèle • Comprendre les attentes et besoins du client extérieur • Sensibiliser le client extérieur aux valeurs d'Oxfam-Magasins du monde
<p>UTILISATEUR-TRICE CLÉ caisse enregistreuse informatique</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre connaissance des informations sur les nouveautés de la caisse enregistreuse informatique • Être la personne relais entre l'équipe et la centrale • Accompagner et former les bénévoles de l'équipe à l'utilisation de la caisse

RESPONSABLE TRI	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir une vue complète sur la filière VSM depuis l'entrée des vêtements jusqu'à leur sortie • Coordonner la bonne tenue de l'activité tri et des différents groupes de tri • Communiquer sur cette filière et les besoins avec les différents acteurs de l'équipe • Veiller au respect des décisions prises en GC par rapport à la filière
TRI et ETIQUETAGE du VSM	<ul style="list-style-type: none"> • Au sein d'un groupe de tri, trier les dons de vêtements en fonction des critères établis en équipe • Participer aux diverses tâches (repassage, étiquetage, rangement, ..) permettant de mettre les vêtements en magasin • Respecter la grille de prix fixée collectivement
MISE EN RAYON ET RETRAIT du VSM	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre les vêtements préparés par le(s) groupe(s) tri en rayon • Réaliser le dépendu (retrait des rayons) selon le système mis en place localement
SENSIBILISATION	
RESPONSABLE SENSIBILISATION EN MAGASIN	<ul style="list-style-type: none"> • Actualiser l'information qui se trouve en magasin (installer/enlever le matériel suivant la fiche info magasin et les conseils de la centrale) • Mettre en valeur les campagnes pour créer une atmosphère cohérente dans le magasin • S'assurer que l'équipe soit informée des messages à diffuser en magasin (campagnes et actualités d'Oxfam-Magasins du monde), veiller à ce que ce point soit à l'ordre du jour en AL • Veiller à ce que tous les bénévoles diffusent nos messages et nos supports d'information auprès des clients
SENSIBILISATEUR-TRICE	<u>Animation de groupe :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Coordonner les demandes d'animation de groupe • Proposer des animations de groupe au niveau local • Préparer les animations (avec d'autres bénévoles) • Informer, partager les expériences en équipe
	<u>Animation de stand :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Coordonner les demandes de stand de sensibilisation • Proposer des stands de sensibilisation au niveau local • Préparer les stands (avec d'autres bénévoles) • Informer, partager les expériences en équipe
FONCTIONS TRANSVERSALES	
COMPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Superviser la comptabilité du magasin • Etablir des relevés mensuels pour la centrale • Effectuer des paiements divers • Informer l'équipe des résultats financiers
RELATIONS AVEC L'ENVIRONNEMENT LOCAL (représentant-e de l'équipe vers les associations, communes, ...)	<ul style="list-style-type: none"> • Représenter Oxfam-Magasins du monde vis-à-vis de la commune et des associations locales
INTERLOCUTEUR-TRICE IMMOBILIER	<ul style="list-style-type: none"> • Etre la personne de contact auprès du/de la responsable immobilier à la centrale pour : <ul style="list-style-type: none"> - tout projet immobilier (relooking, déménagement, ...) - tout problème technique lié au magasin (ampoule, fuite, effraction, ...) - la gestion courante du magasin (relevé de compteurs, entretien, ...)

PARTICULARITÉS LOCALES

Chaque équipe a des projets, des tâches, des fonctions² qui lui tiennent à cœur ou qui font qu'elle fonctionne mieux. Vous pouvez les inscrire ci-dessous et les décrire si vous le souhaitez ...

LES FONCTIONS HORS-EQUIPE chez Oxfam-Magasins du monde

MEMBRE D'UNE COMMISSION	<ul style="list-style-type: none">• Participer à des réflexions thématiques dans une commission (finance, partenariat, mouvement, ...)• Rendre des avis et des recommandations au CA
REPRÉSENTANT-E RÉGIONAL A L'AG	<ul style="list-style-type: none">• (voir plus haut)
MEMBRE DU CA	<p>Les membres du conseil d'administration sont chargés, collectivement, de :</p> <ul style="list-style-type: none">• Veiller à la réalisation des finalités d'Oxfam-Magasins du monde en contrôlant régulièrement la réalisation de la mission, la conformité avec le plan d'action et le budget validés en AG.• Développer une vision stratégique, superviser les risques majeurs, veiller au développement économique et l'obtention de ressources, veiller à l'image, la notoriété et la crédibilité de l'association. Le CA délègue le rôle de porte-parole au Directeur Général.• Veiller au respect des dispositions légales et éthiques.

² Par exemple : responsable vin, gérer la collecte de dons de VSM, organiser des ventes à domicile, contact presse locale, achat de petit matériel, responsable PDJ, gérer le nettoyage, etc.

La formation

Apprendre ensemble, régulièrement, de manière adaptée aux besoins

Se former est un moyen pour connaître Oxfam, les enjeux de l'organisation, du commerce équitable et du vêtement de seconde main mais aussi pour comprendre et sentir le Mouvement dans sa globalité. C'est un moment important pour acquérir des connaissances, échanger et se sentir à l'aise pour sensibiliser et accomplir sa fonction.

Tous les nouveaux bénévoles s'engagent à suivre la formation de base « Découvrir Oxfam »
Les bénévoles ayant une fonction s'engagent à suivre les formations qui les concernent.

Le processus de formation

Chaque bénévole suit une formation 1 fois par an, individuellement ou en équipe, à la centrale ou en région, selon la fonction et l'ancienneté de chacun.

Un minimum à acquérir est nécessaire pour sensibiliser ou accomplir sa fonction. La formation « Découvrir Oxfam », la formation des responsables de fonction et la formation collective d'équipe sont les bases. Parce que se former ensemble contribue au projet collectif.

Outils : Le programme des formations

Pour chaque fonction, une ou plusieurs formations sont proposées. Elles permettent d'évoluer dans son bénévolat, se tenir informé, échanger avec d'autres. Elles peuvent évoluer en fonction des besoins.

Voici un résumé. Pour plus de précisions se reporter au programme des formations.

FORMATIONS GÉNÉRALES : Découvrir Oxfam, Parler d'Oxfam, Comprendre les enjeux d'Oxfam, Présenter et vendre les produits
FORMATION ENJEUX-ACTION : Agir pour l'égalité des genres, pour la souveraineté alimentaire, pour le travail décent, construire une activité de sensibilisation, ...
FORMATIONS SUR MESURE : en fonction des besoins de l'équipe
FORMATIONS SPÉCIFIQUES : pour tous les bénévoles ayant une fonction spécifique ou pour ceux intéressés par un aspect de la vie d'équipe ou du fonctionnement du magasin

L'échange d'expériences

L'apprentissage, l'épanouissement personnel et le renforcement de l'organisation passent par des échanges inter-équipes. Dans ce sens, la participation des représentants de chaque équipe à leur régionale et la participation de bénévoles d'une même fonction, à toute formation ou réunion régionale est à favoriser. *C'est un outil démultiplicateur pour construire ensemble, éviter aux équipes de faire le même travail chacune de leur côté, et renforcer le Mouvement.*

L'évaluation

Prendre du recul pour se poser les bonnes questions, y donner les réponses adéquates et gagner en efficacité

Évaluation d'actions ou de processus

L'équipe qui veut évoluer doit pouvoir cerner et nommer ses forces et faiblesses. Un processus d'évaluation de son travail est important pour améliorer son fonctionnement et les missions à remplir. L'équipe peut évaluer des actions/projets qu'elle a menés ou évaluer son fonctionnement d'équipe. Cette évaluation lui sert alors de base pour se fixer des priorités, des objectifs et décider de moyens pour les atteindre. Enfin, ce temps d'arrêt qu'est l'évaluation et cette fixation d'objectifs doivent faire l'objet d'un suivi régulier pour progresser.

Outil : L'indice vie d'équipe (permet d'évaluer le fonctionnement, la structuration et le rayonnement de l'équipe)

Moment de dialogue

Les membres de la cellule DDB sont disponibles pour rencontrer individuellement les bénévoles. Ces derniers peuvent échanger sur leurs besoins ou suggestions. La cellule DDB est responsable de la dynamique de l'équipe en permettant à chacun d'être à la bonne place. Elle veille à ce que les relations humaines entre bénévoles soient cordiales et, le cas échéant, gère les conflits avec le soutien du service Mobilisation Adultes.

Gestion des départs³

Lors du départ d'un bénévole ayant une fonction, celui-ci assure le passage d'informations et la transition avec la personne qui reprend le poste. Les autres signalent leur départ et la raison de celui-ci à la cellule DDB.

Un départ est soit « voulu » par le bénévole (cas le plus fréquent), soit « forcé » (décision de l'équipe ou de « la centrale ») ce qui est alors plus délicat à gérer.

Dans le cas d'un départ « voulu » :

- avoir un entretien avec le « partant » pour situer les raisons qui l'amènent à arrêter et voir avec lui ce qu'il retient (en + et en -) de son engagement chez Oxfam-Magasins du monde.
- informer l'équipe de ce départ en rappelant l'action du bénévole et en le remerciant (lors d'une AL ou via la gazette de l'équipe).
- prévoir un geste de remerciement, un moment festif lors de sa dernière AL.

Dans le cas d'un départ « forcé » :

- sauf faute grave exigeant un départ immédiat, avoir un entretien préalable à toute décision avec le bénévole et un membre du GC ou de la cellule DDB. Le but de cet entretien étant de clarifier ce qui n'est pas admissible dans le chef du bénévole et de lui demander s'il s'engage à changer ou s'il préfère partir.

Le coordinateur régional se rend disponible pour **appuyer l'équipe** dans la gestion de la situation.

³ Oxfam-Magasins du monde, La reconnaissance des bénévoles, 2015

La reconnaissance

Se reconnaître pour exister et se relier

Les bénévoles doivent savoir que leur contribution est appréciée. La reconnaissance est essentielle pour maintenir l'enthousiasme et renforcer le sentiment d'appartenance (à l'équipe, au Mouvement, au projet) et pour permettre à chacun de s'épanouir dans son engagement⁴.

Moyens :

Reconnaissance par l'équipe elle-même vers ses membres

*Les équipes doivent prendre conscience de l'importance de la reconnaissance au sein de leur propre groupe.

Reconnaissance par les salariés

*Bénévoles et salariés doivent se «re-connaître» comme membres du même Mouvement et se comprendre.

*Il est important que chaque salarié, dans chaque service de la centrale prenne conscience de son rôle dans la reconnaissance des bénévoles et de l'importance de celle-ci, afin de la mettre en œuvre.

Reconnaissance par le Mouvement

*Le Mouvement doit développer la présence du bénévolat dans ses communications et publications (OxMag, médias, site internet, magasins, centrale...). La communication est importante au sein de notre réseau et également à l'extérieur.

Outil : La note « La reconnaissance des bénévoles »

⁴ Oxfam-Magasins du monde, La reconnaissance des bénévoles, 2015

IV LES OUTILS

Références outils site Oxfam-Magasins du monde :

- Le recrutement en équipe
- Annexe : document d'aide pour le 1er entretien
- Processus d'accueil des candidats bénévoles
- Le kit d'accueil du candidat bénévole
- Programme annuel de formations
- IVE - Explication des critères
- IVE- Tableau
- « Mind-mapping Comment se porte mon équipe ? »
- La reconnaissance des bénévoles

L'ensemble de ces outils est disponible sur le sésame de notre site internet (www.omdm.be) partie « Mouvement », rubrique DDB (Dynamique Des Bénévoles) excepté le programme annuel de formations qui se trouve dans la partie « Formations ».

Merci aux membres bénévoles de la commission Mouvement et à toute l'équipe du service Mobilisation Adultes pour leur engagement à rendre ce plan meilleur. Merci aux bénévoles, membres des cellules DDB pour leurs propositions et commentaires, merci aux Assemblées Régionales pour leurs dernières améliorations et à l'Assemblée Générale d'avoir validé ce plan comme cadre de référence pour les équipes locales.

Bonne mise en œuvre à tous !