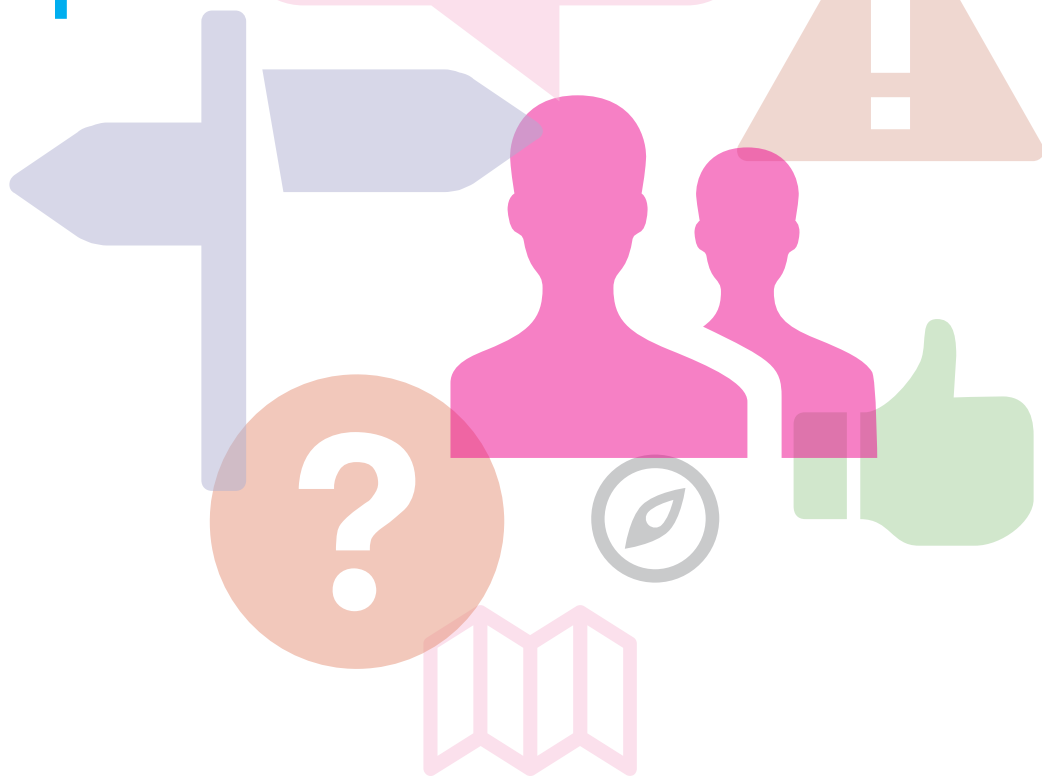




# Guide de l'accueil des amis par les amis-relais



## ► Préambule

Le bénévolat en communauté à Emmaüs est spécifique dans le paysage associatif puisque bénévoles et compagnons font ensemble. C'est un bénévolat engageant, militant et solidaire. Rappelons l'importance du bénévolat pour les communautés, fondamental pour son activité opérationnelle quotidienne mais également pour sa gouvernance.

En 2010, on comptait 3 750 amis réguliers (Chiffres du Bilan économique et social).

**« La place des bénévoles dans le Mouvement est une priorité : il est nécessaire de définir un cadre commun et des règles... entre les différents acteurs, salariés, bénévoles, compagnons, volontaires... Il s'agit de travailler sur de nouvelles modalités de gouvernance des groupes afin d'assurer un meilleur pilotage et une plus grande participation de tous les acteurs.**

*Des politiques d'ouverture du Mouvement aux bénévoles sont incontournables et en particulier vers les jeunes en créant des espaces adaptés aux différentes manières de militer à Emmaüs. »*

**Extrait du texte d'orientation du CA du 9 décembre 2012 pour le congrès 2012.**

**« Emmaüs ... vers le congrès ».**

**Préalable pour faire face aux enjeux de demain, 4 janvier 2012 .**

La Branche Communautaire propose d'accompagner les communautés dans le renforcement des associations afin de promouvoir les valeurs de solidarité du mouvement Emmaüs et d'améliorer la cohérence des actions. Pour cela, elle se donne pour missions de renforcer et d'accroître les compétences internes des associations, de favoriser le travail commun pour aider les communautés à anticiper et préparer les renouvellements associatifs. **Charte des Communautés 2007.**

## « Viens m'aider à aider »

*L'abbé Pierre*

### ► Le sommaire

**P02** Préambule

**P03** Etre ami en communauté

**P05** Devenir ami-relais, rôle et missions de l'ami-relais

**P08** Accueillir et intégrer les amis

**P15** Accompagner et fidéliser les amis

**P18** La formation des amis-relais

# 1. Etre ami en communauté ?

## ► Extrait de la charte des communautés et de la Branche Communautaire

«Bénévoles du mouvement Emmaüs, ils apportent temps, compétences, savoir-faire et savoir-être. Les amis militent dans l'esprit du Manifeste Universel, sont vecteurs d'ouverture pour les communautés. Ils témoignent que, indépendamment de leurs conditions respectives, la rencontre est possible entre tous les hommes. Des amis élus portent la responsabilité juridique des associations communautaires et sont garants, avec les responsables, des orientations de la communauté».

## ► Définition

Les amis sont des bénévoles qui font le choix de partager du temps avec les compagnons au service des objectifs de la communauté au sein du mouvement Emmaüs.

Les amis administrateurs sont garants de la gestion et de la pérennité de la communauté par leur participation aux instances. Ils viennent aider à aider dans l'espace communautaire partagé par le trépied : les ateliers, salles de vente, lieux de convivialité (foyer, bar, salle de restauration...).

## ► L'engagement de l'ami

Il existe une pluralité de motivation et des niveaux d'engagement. Il faut être vigilant et savoir s'adapter à la proposition de bénévolat en fonction du public et des disponibilités, par exemple un « jeune actif disposera peut-être de moins de temps libre qu'un retraité et s'engagera peut-être moins longtemps (vie professionnelle, situation familiale).

Il faut savoir ne pas projeter sur autrui son propre fonctionnement et adapter l'offre de bénévolat aux différents publics. Le vieillissement du bénévolat est une menace pesant sur la pérennité des communautés. Il faut renouveler et susciter une vocation de bénévoles Emmaüs chez les jeunes, les actifs et les jeunes retraités, et s'adapter à la vision actuelle du bénévolat (rythme et façon de travailler, notion d'engagement, valeurs défendues...).

- **Adapter la nature des activités bénévoles** : développer par exemple sur du « bénévolat de projet », c'est-à-dire par l'organisation d'événements, la création de supports de communication... pour personnes moins disponibles.
- **Ajuster les horaires des activités bénévoles** : élargir les horaires de bénévolat à la fin d'après-midi, mais aussi le week-end pour les plus jeunes et les actifs.

« Les amis sont membres de l'association » selon les statuts-type des communautés de février 2010.

Outre le Président d'Emmaüs France ou son représentant, membre de droit, l'association se compose de membres amis, de membres compagnons et de membres d'honneur.

Pour être accepté comme membre ami, il faut :

- être bénévole au sein de la communauté dont dépend l'association depuis au moins 12 mois ;
- être parrainé par deux membres de l'association ;
- être agréé par le Conseil d'Administration, l'agrément ou le refus n'ayant pas à être motivé.

Les membres amis et les membres compagnons s'engagent à :

- payer la cotisation annuelle fixée par l'assemblée générale ;
- respecter le règlement intérieur de l'association ;
- participer à la vie de l'association.

Les membres de l'association s'engagent à œuvrer pour l'objet social dans l'esprit de la Charte des communautés et de la branche communautaire et du manifeste universel du mouvement Emmaüs.

#### La perte de la qualité de membre

La qualité de membre de l'association se perd par décès, démission ou par radiation prononcée et notifiée par le Conseil d'Administration. La radiation peut intervenir dans les cas suivants :

- non acquittement de la cotisation annuelle ;
- non respect des statuts ou du règlement intérieur de l'association ;
- ou pour motif grave portant un préjudice moral ou matériel à l'association.

Dans tous les cas, la décision ne pourra intervenir qu'après que l'intéressé ait été invité à s'expliquer et à présenter sa défense lors de la réunion du Conseil d'administration appelé à statuer sur la perte de sa qualité de membre. S'il ne se présente pas à cette réunion, son exclusion pourra être prononcée par le Conseil d'Administration.

## 2. Devenir ami-relais

### Rôle et missions de l'ami-relais



*La communauté n'est pas un lieu isolé mais elle est partie intégrante d'un Mouvement international.*

**Etre ami-relais, c'est favoriser l'accueil, l'intégration, l'animation et le suivi des nouveaux amis dans l'association au service de la communauté mais aussi dans le Mouvement.** Permettre aux associations d'avoir des forces vives au service des missions de la communauté dans l'accueil, l'accompagnement, la valorisation des personnes et des dons, et la solidarité.

Les 2 missions :

1. **Accueillir et intégrer**
2. **Fidéliser et impliquer**

**Les missions sont partagées** avec le bureau du Conseil d'administration et les responsables de la communauté. L'accueil et l'intégration sont des actions de réciprocité :

- accueillir : entendre et dire ;
- sensibiliser : la relation aux compagnons – la place de l'ami dans la communauté ;
- informer : transmettre l'histoire du Mouvement et les valeurs Emmaüs, et les projets de la communauté.

#### ► **Faciliter l'intégration**

- Accueillir les nouveaux bénévoles ;
- participer à leur intégration en plusieurs phases (accueil, découverte et intégration) ;
- sensibiliser les amis à la vie associative et communautaire.

#### ► **Accompagner l'engagement individuel dans le collectif**

- Aider l'ami à se repérer dans son engagement ;
- porter attention à l'implication des bénévoles dans la vie associative et au sein du Mouvement ;
- assurer le suivi.

#### ► **Qui peut devenir ami-relais ?**

Sont concernés un ou des amis présents en communauté, déjà bien intégrés, ayant une bonne connaissance du Mouvement (amis-relais) et voulant s'impliquer dans l'accueil et l'accompagnement de nouveaux amis, dans la dynamisation de la vie associative.

### ■ Les pré-requis

#### Rôle et fonctions de l'ami-relais :

- être présent dans le groupe depuis 2 ans ;
- être porteur des valeurs de la vie communautaire ;
- accepter la collégialité et le travail en équipe ;
- accepter de se former.

### ■ Les qualités de l'ami-relais

Cette fonction primordiale dans la communauté nécessite des capacités d'écoute bienveillante, d'empathie.

L'ami-relais devra être capable de **communiquer, d'informer, de conseiller** sans pour autant passer pour un donneur d'ordre, pour celui qui sait tout. Il saura répondre aux questions ou savoir vers qui se diriger pour trouver les réponses.

**Sa relation avec les responsables et le bureau de l'association doit être solide, franche et régulière.** L'ami-relais doit pouvoir entendre l'avis sur les nouveaux bénévoles. Il doit pouvoir trouver chez les responsables les réponses et l'appui nécessaire à l'encadrement des autres amis. Un vrai travail d'équipe doit pouvoir s'instaurer.

L'ami-relais saura se positionner et donner aux nouveaux bénévoles les indications nécessaires à la relation avec les compagnons. Sa position particulière doit être reconnue.

### ■ Désignation de l'ami-relais par le Conseil d'administration et les responsables

C'est le Conseil d'administration qui désigne l'ami-relais, celui-ci tient une place particulière : d'animation, de prise de décision. (Idée d'un groupe de 2 à 3 bénévoles pour assurer la mission selon la taille du groupe et les sites).

Le choix de l'ami-relais est un travail d'équipe : administrateurs / responsable(s).

Seuls des regards croisés peuvent permettre de repérer la personne la plus adéquate pour ce rôle stratégique dans la communauté.

Le choix de la personne qui représentera la communauté auprès des nouveaux bénévoles n'est pas simple et nécessite des points de vigilance.

Vigilance quant à sa capacité à se positionner comme celui ou celle qui aura un regard global sur la communauté, le Mouvement et qui saura transmettre ce savoir aux autres en lui donnant envie d'en savoir plus.

L'ami-relais est et restera auprès d'un certain nombre de bénévoles, le référent, celui vers qui on se tourne quand on a un moment d'hésitation, des questions sur sa place dans la communauté.

#### Témoignage

Les amis-relais doivent être attentifs aux nouveaux bénévoles mais aussi aux amis en général, au travers des activités, dans la convivialité, bien-être au sein de la communauté.

**Bernard**

## ▶ Les relations entre l'ami-relais et le Conseil d'administration

**L'ami-relais est invité au Conseil d'administration ; il est conseillé de ne pas cumuler la présidence en même temps.**

L'ami-relais doit être identifié, légitimé par le bureau ou le Conseil d'administration de la communauté. Il est désigné par le Conseil d'administration et est invité aux réunions de celui-ci afin de s'informer et communiquer les éléments de sa mission.

« l'ami-relais est un élément majeur dans la communication au sein de l'association et des différents membres du trépied. Etant bien souvent celui qui «entend» les remarques, les difficultés, les situations difficiles, il se doit de les transmettre le plus objectivement possible au bureau, Conseil d'administration (CA), équipe responsable.

Sa place aux réunions du Conseil d'administration est indispensable, il peut aussi être présent aux réunions de bureau si nécessaire ou comme invité. Par ailleurs, le CA et le bureau doivent transmettre leurs attentes vis-à-vis de sa mission. Celui-ci à le devoir de faire remonter aux instances les besoins pour le bon fonctionnement du groupe des amis.

La relation du CA avec l'ami-relais doit être transparente et doit permettre des échanges qui facilitent la communication au sein de la communauté. Il est là encore un vrai relais.»

### Témoignage

Lors de la rencontre des amis-relais du 25 novembre 2011, le constat est fait que pour assumer sa mission l'ami-relais doit être bien reconnu dans son rôle et en lien avec l'association et le ou les responsables.

### 3. Accueillir et intégrer les amis



En amont de l'accueil, l'ami-relais est vigilant avec le CA sur la recherche de nouveaux bénévoles.



#### Comment rechercher des bénévoles ? Devenir ami ; « Passer à l'acte ! »

En préalable, il faut connaître les besoins et définir les capacités d'accueil pour vivre le « Faire ensemble » et penser au renouvellement des amis (départs, arrêts, empêchements...) ; cette prévision et anticipation permet de mieux intégrer les nouveaux.

**Vos attentes en ce qui concerne les nouveaux amis à 2 niveaux :**

- le rôle collectif, social, économique et politique des amis dans la communauté, et les étapes d'évolution avant de prendre des responsabilités ;
- les besoins concrets pour mener des actions ou des responsabilités.

#### Les canaux

*Chaque ami est invité à promouvoir dans son réseau le bénévolat en communauté*

- Le « bouche à oreille » est la première source d'accueil des nouveaux bénévoles ;
- Afficher dans l'espace de vente une annonce de recherche de bénévoles (pour quoi ?, quand ?... ) ;
- Faire paraître des articles dans la presse et les journaux de mairie ou des messages sur les radios locales ;
- Déposer des affiches ou dépliants dans des lieux publics tels que la mairie, la maison des associations, la mission locale, les lycées et universités, le siège d'autres associations, les commerces... ;
- Diffuser un message sur les panneaux lumineux de votre municipalité ;
- Communiquer sur Internet :
  - Sur votre propre site ou page Facebook ;
  - Sur la page Facebook « J'emmaüs » (<http://www.facebook.com/jemmaus>) ;
  - Sur les sites spécialisés tels que : France Bénévolat (<http://www.francebenevolat.org/>), Espace Bénévolat ([www.espacebenevolat.org](http://www.espacebenevolat.org/)), Je veux aider (<http://www.jeveuxaider.com>) ou Passerelles & Compétences (<http://www.passerellesetcompetences.org/>) sur lesquels vous pouvez poster une annonce et consulter les « offres de bénévolat » ;
  - Sur le site de votre municipalité.



### La participation ou l'organisation d'événements :

- Participer à des **événements** tels que les forums des associations, la « *Journée Mondiale du Bénévolat* » (le 5 décembre, chaque année), la « *Journée mondiale du refus de la misère* » (le 17 octobre, chaque année), la « *Semaine Européenne de Réduction des Déchets* » (dernière semaine de novembre chaque année), etc.
- Organiser des manifestations **conférences** sur le mouvement Emmaüs, en demandant l'intervention de membres d'Emmaüs France.

Via vos partenariats : Si vous disposez de **partenariats avec des entreprises privées, des collectivités ou structures publiques locales**, vous pouvez mettre en place une intervention en leur sein pour les remercier et leur présenter le fonctionnement de l'association ou les inviter à faire du bénévolat. Il ne faut pas hésiter à aller les chercher !

Périodes favorables : septembre à octobre ; décembre à janvier, et mai juin juillet.

#### **Témoignage**

L'ami-relais crée vraiment du lien entre responsables, compagnons et amis. Il est nécessaire dans une communauté. Il reste à l'écoute et répond aux besoins.

**Lydie**

## ▶ 1. Accueillir, faire visiter la communauté et observer

### **Comment accueillir l'autre ?**

« La personne que vous allez accueillir arrive avec ses propres connaissances, ses idées sur Emmaüs, son idée sur le bénévolat ; l'écoute et les précisions que vous lui apporterez lui permettront de faire le choix de nous rejoindre ou faire route ailleurs. »

Les questions à se poser en association ?

- Qui s'occupe d'accueillir ?
- Quelle «procédure» à suivre ?
- Quelles étapes à respecter : visite, déjeuner, rencontres, passage obligé ou non dans différents ateliers, suivi par un parrain ou un tuteur ?
- Quelles relations avec les autres membres : compagnons, responsables, amis, groupes d'amis ?

Cet accueil peut être réalisé en plusieurs étapes.



### ▶ La place du responsable dans l'accueil

Le responsable doit participer au processus d'accueil car il aura à coordonner l'action des amis sur la communauté. Ce travail se fait en lien avec l'association.

A partir du livret d'accueil « Devenir ami d'une communauté », identifier l'essentiel de ce que l'on attend d'un nouvel ami :

- Valeurs d'Emmaüs et humanistes
- Missions de chacun et les limites
- Engagements réciproques (bénévoles, responsables compagnons et association)

### L'organisation de l'accueil

Qui est le 1<sup>er</sup> à accueillir? Différents modèles et processus existent selon la spécificité et la taille de la communauté : ami-relais en individuel ou collectif, une réunion...

*L'ami-relais* ne peut être l'unique accueillant. En revanche, c'est lui qui met en place le système ; il en est le garant. Ceci implique la mise en place d'un groupe d'amis formés qui parrainent les nouveaux bénévoles et répondent clairement à leurs questions.

- L'ami-relais peut être le 1<sup>er</sup> contact ;
- le président et le responsable peuvent par exemple se charger du 2<sup>ème</sup> contact ;
- la visite : l'ami-relais, avec un compagnon, peut organiser une visite individuelle ou collective ;
- l'intégration du nouveau bénévole se fait au cours de l'observation ;
- une commission « Bénévoles » peut également être créée et chargée de toutes les questions liées à ce sujet : recrutement, accueil et intégration, formations, réflexions, organisation de réunions d'informations et de temps conviviaux...

### Le premier contact

**Lors du premier contact par téléphone ou à la communauté, prévoir de fixer un rendez-vous avec l'ami-relais** en lien avec le responsable et l'association dans les 15 jours.

### Le premier entretien

*Lors de l'accueil, il est important de présenter la communauté comme faisant partie de ce Mouvement pour que l'ami sache qu'il entre dans une dynamique d'adhésion et d'implication, afin de s'intégrer en connaissance de cause.*

- Toute personne désireuse de donner du temps ou rendre service doit être accueillie et le premier contact est souvent décisif pour la suite.
- Convenir d'un rendez-vous, au calme, au cours duquel les thèmes possibles à aborder (présentation mutuelle : présenter le mouvement Emmaüs dans son ensemble)
  - Pourquoi Emmaüs ? ses motivations ?
  - Présenter les particularités du mouvement Emmaüs,
  - Quels sont ses souhaits, ses compétences ?
  - Ses engagements précédents et actuels ?

- **Ecouter**, pour connaître ses motivations, son parcours, ses envies et les compétences qu'il souhaite mettre à disposition, et ainsi mieux définir le type de bénévolat et de mission à lui donner en fonction également des besoins internes (missions à valider par le CA, tout comme l'adhésion définitive d'un nouveau bénévole)

#### Par exemple dans une communauté

Les 3 étapes :

- Réunion d'accueil avec un responsable, un ami en charge de l'accueil et le président
- Affectation des nouveaux et tutorat par un ami en place
- Réunion de bilan 6 semaines plus tard.

« Nous avons mis en place un groupe de 4 personnes chargées de l'accueil et de l'accompagnement... »

Une fois par mois, nous organisons une réunion d'infos (à des dates fixées sur un planning) sur la vie de la communauté au sens large, et l'engagement des bénévoles au sein d'Emmaüs ...

Suite à cette réunion, les personnes qui le désirent sont « accompagnées », parrainées par un ami-relais qui va discerner les motivations... et les guider ; Le livre d'accueil du nouvel ami est important car il rassure, informe et rassemble les consignes et les règles. Il répond aux questions à quoi sert ce que l'on fait. Il donne des repères, les codes, l'histoire.

Chantal



► **L'ami-relais peut être le premier contact en individuel ou en collectif (sous la forme de réunion d'accueil). Pistes pour organiser cette intégration :**

Il est important qu'il existe une organisation spécifique à cet accueil. Que cette réflexion se fasse en CA et soit décidée collectivement.

Ainsi, il vous faut tout d'abord décider quelles sont les personnes impliquées (amis, responsables, bureau, compagnons...) dans cette organisation, quel fonctionnement est le plus judicieux. Pourquoi ne pas créer une petite équipe qui se relaie, fait le lien au CA !

- **Poser le cadre** : Exposer les objectifs et activités, le « projet de la communauté », et présenter les différentes missions qu'il pourrait mener et une présentation des différents acteurs
- **Présenter les règles de fonctionnement** : statut de l'association et règlement intérieur, qu'il devra signer s'il confirme sa volonté de s'engager. Valeurs – Attitudes – Règles et le faire-ensemble avec les compagnons et salariés. Son rôle, son activité, ses disponibilités, son engagement,
  - Anticiper sur l'investissement que cela demande, sur les difficultés, identifier les motivations et limites
  - Donner le droit à l'erreur,

Le postulant doit se sentir « attendu » mais pas « forcé à prendre une décision immédiate ».

Un autre élément important d'organisation est ensuite de constituer un **Livret d'Accueil** que vous pourrez remettre aux nouveaux bénévoles, présentant le Mouvement et la communauté, reprenant les documents structurants (le Manifeste universel, les statuts de l'association, le règlement intérieur...) et potentiellement accompagné des **documents d'information fournis par le siège** (Brochure Emmaüs France, Rapport d'Activité d'Emmaüs France / Europe / International...).

Après l'accueil, il est nécessaire de laisser un temps avant une nouvelle rencontre qui formalise la collaboration.

**La visite :** après le premier entretien, proposer une visite de la communauté pour que le « candidat bénévole » puisse mieux appréhender et faire son choix. Une visite organisée à plusieurs ou en individuel par l'ami-relais et en duo avec un compagnon, dont l'objectif est de découvrir la communauté, de mettre des images sur le discours.

**Par exemple,**  
la visite est en groupe un jeudi par mois ; on peut aussi la faire conjointement amis-relais et compagnon.

### **Le deuxième entretien d'approfondissement**

Celui-ci peut intervenir à différents moments, par exemple lors du deuxième entretien par le responsable et un administrateur.

Cet entretien permet de faire le point sur l'importance de se sentir bien dans la communauté, les difficultés et les points positifs rencontrés lors de la visite et d'apprécier l'adéquation entre le comportement du bénévole et les règles à respecter.

Tout d'abord faire reformuler au candidat ce qu'il a retenu et ses points d'interrogation,

Ensuite s'assurer qu'il a compris ce que l'on attend de lui :

- présenter Emmaüs et la vie communautaire plus en détail ;
- donner les règles et leur sens ;
- établir l'engagement (jour, temps, activité).

**a. Expliquer le contexte, l'histoire. Leur permettre de comprendre comment « on vit » dans cette communauté.**

**b. Clarifier le rôle des amis, des responsables en général :**

- A quoi ils servent ?
- Qui fait quoi ?

**c. Réfléchir avec lui à son rôle particulier :**

- Ses motivations, ses attentes, ses talents, ce qu'il sait bien faire, en quoi il pourrait exceller ou être utile...
- Vos demandes, vos besoins, vos exigences en tant qu'institution.

#### **d. Préciser les conditions de son intégration :**

Les moyens dont il dispose pour travailler, réfléchir, s'investir, le temps, les moments collectifs obligés, les suggestions que vous lui donnez, le temps pour décider s'il reste...

Au sein de la communauté : ce que vous attendez des amis et comment vous pouvez les intégrer.

Une fois cette période d'accueil passée, celle de l'observation puis celle de l'intégration commencent et pour cela plusieurs aspects sont importants à travailler :

#### **Mise en place d'une période d'observation (découverte mutuelle)**

La période d'observation dure plusieurs semaines en découverte sur différentes activités en général de 15 jours à un mois.

#### **A la fin 2 options se présentent :**

- Le candidat confirme son souhait de rester et un planning d'intégration lui est proposé par l'association et le responsable avec un système de tutorat : bénévole référent en soutien  
*> La définition d'une « période d'essai » pour les nouveaux bénévoles*  
Nous pouvons considérer la période entre le 1er contact et cette validation comme une « **période d'essai** » au cours de laquelle les deux parties (l'association et le bénévole concerné) valident ou non l'engagement du nouveau membre au sein de la communauté. Vous pouvez définir la durée de cette période d'essai et la notifier au sein de votre Règlement Intérieur.
  - Présentation à l'équipe lors des réunions périodiques avec l'ensemble des bénévoles et salariés, mais aussi en faisant le tour des locaux
  - Présentation des règles d'organisation (tri, vente, ateliers...) et de sécurité
  - Formation éventuelle : voir paragraphe 5
  - Désignation d'un « **parrain** » ou tuteur qui sera le lien privilégié
- Le candidat ou l'association estime qu'il vaut mieux en rester là.

## **► 2. Intégrer les amis**

### **La validation avec le responsable et l'association**

Cet entretien permet de confirmer que le bénévole choisit son engagement. Il peut rester simple **sympathisant-bénévole** ou s'engager davantage en devenant adhérent de l'association et donc ami.

Le choix de devenir **ami** doit être agréé par le Conseil d'administration et soutenu par deux membres de l'association. L'ami paie une cotisation à l'association.

Cette adhésion n'est pas une simple formalité. Les adhérents sont la base de l'association et ils doivent s'impliquer dans la vie de celle-ci par des actions de solidarité, l'adhésion aux différentes commissions, au Conseil d'Administration, au militantisme.

### **Mise en activité selon les besoins et les souhaits :**

Après la confirmation mutuelle du bénévolat, le responsable désigne au nouvel ami ses missions en lien avec les compagnons et amis déjà en place. Il veillera avec l'ami-relais à la bonne intégration de l'ami.

L'étape du bilan à faire en individuel ou collectif entre 3 à 6 mois après l'intégration. Cette rencontre est importante ; il est nécessaire de parler avec le nouvel ami ; l'association et le responsable :

- de son intégration dans la communauté ;
- des difficultés qu'il a rencontrées, de les analyser ;
- de ce qu'il souhaite faire ;
- de l'encourager, de reconnaître le travail accompli ;
- d'apporter de nouveaux éléments de formation et d'information.

Le bénévole ne peut devenir adhérent qu'après 12 mois de présence active. Il adhère aux statuts de l'association.

Le temps d'intégration du nouveau bénévole doit permettre d'évaluer ses motivations et éviter les dérives personnelles. Pour accepter la candidature d'un nouvel ami, il est important qu'il ait pris conscience des valeurs du Mouvement et les ait fait siennes :

- l'accueil inconditionnel ;
- le travail au service de la communauté ;
- la solidarité et le partage avec les plus démunis ;
- l'interpellation politique et la lutte contre les causes de l'exclusion.

Si l'un ou l'autre de ces quatre points pose problème, il n'est pas concevable d'accepter l'adhésion de l'ami. Sa place n'est peut-être pas à Emmaüs.

### **▶ Récapitulatif du circuit d'accueil et d'intégration des nouveaux bénévoles :**

- Le premier contact.
- Entretien ou réunion (ami-relais...).
- La visite de la communauté avec un compagnon.
- Le deuxième entretien (responsable / administrateur) après quelques jours.
- La période d'observation ou d'essai (de 15 jours à un mois) :
  - la validation par le responsable et l'association ;
  - et le soutien par un tutorat : parrainage.
- L'étape du bilan après quelques mois (association / responsable).



## 4. Accompagner et fidéliser les amis



### ▶ Prévoir l'aide et le suivi :

3 niveaux :

Au début, se rencontrer souvent : évaluation et reconnaissance

- **suivi par le tuteur ou le parrain** : comment ?, quand ?... à définir ;
- **les points de rencontre** : l'évaluation de son intégration par la personne qui représente l'autorité ;
- **la phase de bilan** : après l'intégration, au bout de 3 mois, certaines communautés font des rencontres semestrielles.

### ▶ 1. Fidéliser les amis pour assurer la pérennité de l'association est indispensable.

Une fois recrutés, il faut donner envie aux bénévoles de rester au sein de l'association et de s'y impliquer de manière proactive. Différentes discussions, avec des bénévoles et des dirigeants de communautés, nous ont permis de dégager certains points essentiels à la fidélisation des bénévoles :

Les adhérents d'une association désirent :

- Se dévouer, être utiles, rendre service.
- Développer le contact, la convivialité dans un environnement agréable.
- Être fiers d'être bénévole de l'association.

Quel accueil de qualité ? Les questions à se poser pour fidéliser.

- Quel niveau d'accueil offrez-vous ?
- Quelle délégation et quelle évaluation faites-vous pour leur dispatcher les activités ?
- Comment reconnaissez-vous leur disponibilité et leur bonne volonté ?
- Leur confiez-vous des responsabilités ?

Un contact chaleureux.

- Se comporter en ami attentif.
- Créer des affinités : contact convivial et personnalisé, les reconnaître, les soigner dans leur quotidien.
- Les remercier, leur montrer des attentions...

Une reconnaissance personnalisée.

Adapter vos réponses aux compétences et à la personnalité des amis : certains aiment le contact, d'autres aiment moins la proximité mais privilégient un travail rigoureusement effectué.

- Un engagement à la cause de l'association :  
Leur permettez-vous de bien connaître l'histoire de la communauté ? D'être fiers de cette appartenance ?
  - > **1<sup>ère</sup> impression :** l'arrivée du bénévole au sein de votre association est fondamentale. Ce dernier doit se sentir accueilli dans une structure dynamique, organisée ; qu'il n'est pas « lâché dans l'association », qu'il a un rôle défini et utile...
  - > **Confiance & Responsabilisation :** Les bénévoles ont besoin de se sentir en confiance et d'être responsabilisés. Il faut néanmoins un temps d'adaptation.
  - **Communication :** il est important **d'informer** les membres de l'association des actualités d'une part au niveau du mouvement Emmaüs (qu'ils se sentent acteurs d'un Mouvement) ; et d'autre part des actualités au niveau de la communauté : projets prévus, avancées dans la réalisation des projets en cours. Cette information peut se faire par le biais de l'affichage, à travers un « journal interne » mais également par l'organisation régulière de réunions (par exemple trimestrielle).
  - **Convivialité :** la convivialité ne se décrète pas, elle se cultive par exemple avec des réunions **informelles** : repas de fin d'année, visionnage de vidéos sur l'histoire du Mouvement ou encore les actions d'Emmaüs International (comme celle sur le Lac Nokoué, etc.), un espace convivial, permettra de se rencontrer, de discuter... Plus le lien social est fort au sein d'une association, plus les bénévoles s'impliquent dans la continuité et la régularité.
  - **Reconnaissance :** les dirigeants d'une association, et notamment le/la Président(e), doivent **prêter attention aux bénévoles**, c'est-à-dire s'intéresser à la personne elle-même (sans toutefois rentrer dans la vie privée) ; s'enquérir de sa satisfaction concernant son bénévolat... Aussi, si l'on remarque une baisse de motivation ou de fréquentation, il faut discuter avec le bénévole et trouver avec lui des solutions (rôle différent, prise de responsabilités ou le contraire...).  
Enfin, il faut savoir remercier l'équipe bénévole.



## ► 2. Impliquer les amis

L'implication est sous-tendue par un idéal à défendre et par des actions à réaliser ou des responsabilités à assumer, à **prendre part aux réflexions et décisions orientant la communauté**, se sentir acteur, assister aux assemblées générales, participer à des commissions.

**Il est proposé aux amis de progressivement s'investir dans le mouvement Emmaüs**, un ami depuis plus d'un an peut être candidat au Conseil d'administration et progressivement s'impliquer dans le mouvement Emmaüs.

La réflexion doit se faire à 2 niveaux : un niveau individuel dans la dimension collective car les valeurs individuelles rejoignent les valeurs défendues par l'association.

Méthodologie : dans un cadre collectif, proposition de réflexion individuelle.

### **Quelle motivation à être bénévole dans cette association ?**

Quelles motivations vous ont poussé à être, à rester bénévole, ami, administrateur ?

- **Valeurs :** Ce en quoi vous croyez en rejoignant cette association, ce Mouvement ? ce qui est important pour vous, ce que vous défendez ?
- **L'investissement personnel.** Ce que vous apportez dans cette association ?
- **Le donner et recevoir.** Ce que vous attendez, ce que vous recevez de votre investissement et de votre engagement ?

Partage de ces réflexions individuelles.

- Ainsi les uns et les autres vérifient qu'ils partagent les mêmes valeurs, croyances, idéaux. C'est le ciment qui rassemble.

### **Quel sens collectif ?**

Réflexion sur les valeurs de cette association. Souvent, il suffit de faire une synthèse des valeurs individuelles recensées précédemment et de rappeler les moments historiques forts qui ont marqué cette association.

### **Quel projet souhaitons-nous faire ensemble ?**

Réflexion ou rappel sur le projet associatif ou les projets qui vont structurer l'avenir.

### **Concrètement jusqu'où vous vous engagez dans les actions et dans les responsabilités ?**

- Qui fait quoi ?
- Votre engagement : quelles actions ou quelles responsabilités ?
- Combien de temps ?
- Comment ?
- Comment être soutenu et par qui ?

## 5. La formation des amis-relais



La formation en général s'appuie principalement sur le vécu du nouvel ami afin d'apporter les éléments essentiels sur les missions. Elle permet aussi de répondre collectivement aux questions et interrogations qui se posent.

La formation a la préoccupation de s'adapter au plus près des besoins exprimés. Car, pour exercer les missions attendues, certaines compétences sont nécessaires. Elles se complètent et se conjuguent avec les qualités du cœur, et deviennent un véritable soutien. La poursuite d'une formation constitue un moyen d'épanouissement, de valorisation et donc de fidélisation.

### **Les formations spécifiques pour les amis-relais.**

Accompagnement à la prise de fonction de l'ami-relais :

- « Emmaüs, quelle histoire » : l'histoire d'hier éclaire le présent et le futur. Nous invitons tout futur ami-relais à suivre ce temps de réflexion.
- Formation « Etre amis-relais » : une formation spécifique est proposée aux amis souhaitant devenir amis-relais. (cf. catalogue de formation, domaine formation au Mouvement).

Pour se former au fil de sa fonction, la Branche Communautaire et le Pôle Formation vous proposent des journées régionales et des journées thématiques (cf. catalogue de formation, fiches formations et actualités de la branche).

### **Formation en interne**

Le Mouvement propose plusieurs formations ouvertes aux amis dont les amis-relais peuvent bénéficier sur les 4 domaines de formation : Mouvement, Vie Associative, Compétences et Activités économiques (cf. catalogue). Nous recommandons, pour tous les nouveaux amis les formations liées à l'histoire du Mouvement et à la vie associative. L'offre de formation évolue continuellement et cherche à être enrichie.

### **Formation en externe**

Plusieurs organismes de formation peuvent être sollicités par l'association

- Au niveau de votre municipalité : le « *service en charge de la vie associative* »,
- Au niveau départemental : la « *Mission d'accueil et d'information des associations (MAIA)* », les « *délégués départementaux à la vie associative (DDVA)* » mais aussi le « *Centre de ressources et d'information des bénévoles (CRIB)* » et le GRETA,
- Au niveau régional : la « *Direction Départementale de la Jeunesse, des Sports et de la cohésion sociale (DRJSCS)* », l'antenne locale de France Bénévolat.

Le RNGC ou le Pôle Formation peuvent vous aider à vous repérer, à cerner vos besoins de formation et les possibilités d'y répondre.

## **« Il ne faut pas attendre d'être parfait pour commencer quelque chose de bien »**

*L'abbé Pierre*

### **Les outils :**

- Le livret d'accueil des amis
- Les fiches d'entretien et de suivi
- Une note écrite de procédure d'accueil des amis
- Les outils d'Emmaüs France et de la Branche Communautaire « Devenir ami d'une communauté »

## ► L'ours

### Ont collaboré à ce livret :

Carol AUBIER GIRARD, amie

Sylvianne AIGNELOT, amie

Roselyne FEDI, amie

Jackie BETBEDER

Patrick MAIGROT, Compagnon

Alain TERNIER, ami

Rachid AKCHAINI, responsable

Fabrizio MAGRO, compagnon

Brigitte DARIN, Pôle Formation

Mylène ANQUETIL CALLAC, Pôle Formation

Stéphane PUECHBERTY, Branche Communautaire

Merci aux amis-relais pour leurs témoignages

**Le guide a été mis en page** par Teddy ROUDAUT.

**EMMAÛS FRANCE / 47 AVENUE DE LA RÉSISTANCE / 93104 MONTREUIL CEDEX**

**T 01 41 58 25 00 / F 01 48 57 45 95**

**CONTACT@EMMAUS-FRANCE.ORG**

**HTTP://EXTRANET.EMMAUS-FRANCE.ORG**

(demandez vos codes auprès de Teddy : 01 41 58 25 32 / troudaut@emmaus-france.org)