



# Résultat 1 : CODE DE COMPETENCES

28 février 2023

# CONTENU

GLOSSAIRE.....	2
1. LES DIFFÉRENCES ENTRE LES ORGANISATIONS DE COMMERCE ÉQUITABLE (A1).....	3
1.1 Les variations entre les organisations de commerce équitable .....	3
2. EXPÉRIENCES POUR LE DÉVELOPPEMENT DES BÉNÉVOLES (A2).....	6
2.1 Offres actuelles des organisations de commerce équitable.....	6
2.2 Améliorations souhaitées de l'offre actuelle des organisations de commerce équitable.....	7
2.3 Conséquences du non-changement de l'offre.....	7
2.4 Résultats de la recherche documentaire pour A2 .....	8
3. ÉTUDE COMPARATIVE SUR LES COMPÉTENCES DU VOLONTARIAT DANS LES PRATIQUES ÉDUCATIVES NON-FORMELLES EUROPÉENNES EN BELGIQUE, ITALIE ET ESPAGNE (A3).....	10
3.1 La situation actuelle au sein des organisations de commerce équitable participantes .....	11
3.2 Les changements et améliorations nécessaires.....	12
3.3 Lignes directrices ou cadres de validation des compétences acquises dans le cadre du volontariat utilisés/disponibles dans les pays partenaires .....	13
3.4 Conclusion de A3.....	16
4. LES COMPÉTENCES PERTINENTES DES VOLONTAIRES DANS LE COMMERCE ÉQUITABLE .....	17
4.1 Le/la nouveau/elle bénévole et le/la bénévole expérimenté-e .....	17
4.2 Les perspectives et les expériences des bénévoles actuels liées au développement des compétences (A4) .....	18
5. LES POSITIONS DES VOLONTAIRES DU COMMERCE ÉQUITABLE .....	22
5.1 La boutique idéale.....	22
5.2 Types de bénévoles.....	23
5.3. Rôles étendus.....	24
6. RECRUTEMENT DE VOLONTAIRES DANS LES ORGANISATIONS DU COMMERCE ÉQUITABLE .....	29
6.1 Les rôles des bénévoles des magasins de commerce équitable dans le processus de recrutement.....	30
6.2 Recrutement de bénévoles dans d'autres organisations du secteur associatif .....	31
6.3 Processus de recrutement .....	34
6.4 Bonnes pratiques et améliorations du recrutement .....	36
7. ACCUEIL DES BÉNÉVOLES (A9) .....	38
7.1 L'organisation accueillante .....	39
7.2 Reconnaître et valoriser le volontariat .....	43
7.3 Conclusion.....	44

## GLOSSAIRE

Les partenaires utilisent des lettres pour parler des différentes activités/étapes du projet.

- **A** : Tâche à réaliser/document à compléter.
- **C : Formation** . Une formation co-construite par les partenaires et parfois avec des intervenant·e·s extérieur·e·s.
- **M : Réunion de projet transnational**. Il s'agit d'une réunion de tous les porteur/euse·s de projets pour renforcer la collaboration et discuter des différentes activités à mettre en œuvre.
- **R : Résultat**. Ce qui doit être créé à différentes étapes du projet. Nous avons 3 résultats à atteindre (R1, R2, R3).
- **WP : « World Package »**. Il comprend plusieurs activités de projet sur le même thème.



# 1. LES DIFFÉRENCES ENTRE LES ORGANISATIONS DE COMMERCE ÉQUITABLE (A1)

Grâce à une enquête destinée à nos partenaires du commerce équitable, une cartographie des organisations a été créée, mettant en évidence leurs similitudes et leurs différences.

Questions principales pour cette section :

- Quelles différences sont les plus importantes à prendre en compte dans le projet ?
- Qu'offrent les magasins de commerce équitable aux bénévoles ?
- Quelles sont les positions à l'égard du volontariat ponctuel, épisodique et de tiers ?
- Quelles sont les conditions d'entrée pour les bénévoles ?
- Quelles sont les positions des organisations à l'égard d'une organisation flexible, de bénévoles ponctuels – épisodiques – de tiers et de projets ?
- Que doit couvrir le projet VOW, quel doit être son contenu pour avoir un impact au sein des organisations partenaires et donc des magasins ?

## 1.1 Les variations entre les organisations de commerce équitable

 <b>OXFAM</b> Magasins du monde		 <b>OXFAM Intermón</b>
<b>Services des organisations vers les magasins</b>	<b>Services des organisations vers les magasins</b>	<b>Services des organisations vers les magasins</b>
Formations "Découvrir Oxfam-Magasins du monde pour les nouveaux/elles bénévoles	Formation sur des sujets spécifiques (ventes, management, produits)	Former les volontaires
Formations commerciales (2 fois par an)	Les employé·e·s sont en support pour le magasin	Fournir du matériel de campagne
Formation sur des sujets spécifiques: vente, management, produits, commerce équitable, etc.	Créer des boîtes à outils de campagne et des ressources	Services de recrutement centraux (site internet, campagnes)
Coordonner et assister les bénévoles locaux	Système interne pour faire des commandes et gérer les ventes	Plateforme e-learning pour les nouveaux/elles bénévoles
Organiser des événements/assemblées démocratiques		Plateforme interne pour les documents
Créer des boîtes à outils de campagne et des ressources		Newsletter mensuelle
Coordonner le processus de certification des communes du commerce équitable		Rencontre annuelle pour partager les expériences et faire du teambuilding
Newsletter mensuelle: actions commerciales, campagne, communes du commerce équitable		Accueillir des conseils de bénévoles qui donnent des recommandations au conseil de directeurs
		Système interne pour faire des commandes et gérer les ventes

Services des magasins	Services des magasins	Services des magasins
Vendre des produits	Vendre des produits	Vendre des produits
Les petits déjeuners Oxfam une fois par an		Service traiteur
		Libre-service de gros pour les magasins indépendants
Autres activités par les magasins	Autres activités par les magasins	Autres activités par les magasins
Événements: ex: exposition sur l'économie du donuts	Événements: ex: manifestation contre la fast fashion	Rejoindre les activités d'autres plateformes (ONG ou commerce équitable)
Workshops	Parler de la campagne	Événements de campagne. Ex: levée de fonds pour l'Ukraine, journée internationale du commerce équitable, la semaine de la fashion revolution, le droits des immigrant·e·s.
Stands sur les marchés	Education sur le commerce équitable et le développement durable dans les écoles	Parler de trois campagnes dans l'année
Parler des deux campagnes de l'année (contenu créé avec des bénévoles)		
Produits	Produits	Produits
Nourriture et boissons	Nourriture et boissons	Mode durable: pyjamas, chaussettes, écharpes, sacs
Artisanat	Mode	Nourriture: café, chocolat, sucre, thé,...
Art de la table	Cosmétiques naturels	Bijouterie
Beauté et bien-être	Artisanat	Crèches
Bébé et produits pour enfants	Bjoux	Cosmétiques naturels
Gourdes	Livres	Jeux éducatifs
Bijoux		Livres
Papeterie		Cadres et boîtes
Vêtements, sacs, accessoires		
Produits de nettoyage		
Produits saisonniers		
Zéro déchet (produits du Nord)		
Catégories les plus vendues	Catégories les plus vendues	Catégories les plus vendues
Art de la table	Chocolat	Pyjamas
Bijoux	Café	Chaussettes
Produits en cuir	Sucre brun	Café
Textile	Thé	Chocolat
Décoration d'intérieur	Ingrédients pour cuisiner	Sucre



Démographie des bénévoles	Démographie des bénévoles	Démographie des bénévoles
Âge: 50/70	Âge: 54	Âge: >50
Âge de départ: 63	Âge de départ: ?	Âge de départ: > 50
% sous 35: ?	% under 35: ?	% sous 35: 12%
Genre: 85% femmes	Genre: 87% femmes	Genre: majoritairement des femmes
Niveau d'éducation: Universitaire	Niveau d'éducation: ?	Niveau d'éducation: Universitaire
Affiliation politique ou religieuse: tendance à gauche	Affiliation politique ou religieuse	Affiliation politique ou religieuse
Heures moyennes dédiées par semaine: 1	Heures moyennes dédiées par semaine: 5	Heures moyennes dédiées par semaine: 4
Durée moyenne: 7,5 ans	Durée moyenne: ?	Durée moyenne : 1/4 quitte la première année, les autres environ 4 ans

Fonctions des bénévoles	Fonctions des bénévoles	Fonctions des bénévoles
<b>Fonctions "Mouvement"</b> Groupe de coordination Cellule DDB Animateur/riche de réunion Représentant·e à l'assemblée générale Représentant·e·s à l'assemblée régionale Secrétaire	Vendeur/euse en magasin Responsable communication/ événementiel Educator Responsable produits et logistique <b>Gouvernance</b> Président Vice-président Trésorier Secrétaire	Coordination du magasin Vendeur/euse Responsable des stocks <b>Gouvernance</b> Président Vice-président Trésorier Secrétaire Ressources humaines
<b>Fonctions commerciales</b> Vendeur/euse en magasin Responsable de la vitrine Responsable produits Responsable mise en valeur du magasin Responsable vente extérieure Responsable du tri de vêtements		
Comptable Relations avec l'environnement local <b>Gouvernance</b> Président Vice-président Trésorier Membre du CA		

## 2. EXPÉRIENCES POUR LE DÉVELOPPEMENT DES BÉNÉVOLES (A2)

### 2.1 Offres actuelles des organisations de commerce équitable

#### Altromercato

Jusqu'à l'arrivée du Covid-19, l'association organisait des moments de formation pour les bénévoles. Actuellement, Altromercato n'organise aucune formation.

#### Fondation Oxfam Intermon

Il n'existe pas d'offres structurées de ressources de formation disponibles en ligne pour les volontaires espagnols du commerce équitable, ou du moins par Oxfam Intermon. La formation est assurée par les magasins eux-mêmes. Il existe une plateforme en ligne qui fournit un module d'apprentissage de base sur Oxfam Intermon et le commerce équitable.

#### Oxfam-Magasins du monde

Oxfam-Magasins du monde offre plusieurs opportunités de formation à leurs bénévoles. Les nouveaux/elles volontaires peuvent participer à une formation d'une journée « Découvrir Oxfam-Magasins du monde ». Cette journée est divisée en 4 parties : qu'est-ce qu'Oxfam-Magasins du monde, qu'est-ce que le commerce équitable, qu'est-ce que le « parcours » d'un produit, et quel est le processus des vêtements de seconde main chez Oxfam-Magasins du monde.

Cette organisation organise également des formations pour ses bénévoles sur :

- Présenter et vendre nos produits
- Formation produits (quels sont les produits, qui sont les partenaires...)
- Découvrir le processus de la seconde main
- Accueillir et former les nouveaux bénévoles
- Découvrir nos outils pédagogiques
- La fresque du climat ( <https://climatefresk.org> )
- Découvrir l'Open Food Network ( <https://openfoodnetwork.be> )
- Les événements petits déjeuners Oxfam, organisés chaque année en novembre sont également un moyen pour les belges de mieux connaître le commerce équitable.

## 2.2 Améliorations souhaitées de l'offre actuelle des organisations de commerce équitable

### Altromercato

- Impliquer les bénévoles dès le début et les engager continuellement.
- Créer une infrastructure de formation, notamment pour les nouveaux volontaires, afin de développer leurs compétences et leurs connaissances.
- Il serait très utile de faciliter des expériences par exemple en visitant un producteur (en Italie) ou en organisant des rencontres en ligne avec des producteurs à l'étranger.

### Fondation Oxfam Intermon

- Créer une offre commune pour tous les volontaires du commerce équitable liée aux concepts généraux du commerce équitable et aux Objectifs de Développement Durable (ODD).
- Cette offre doit consister en des ressources hautement visuelles, accessibles et concises.

### Oxfam-Magasins du monde

- Combattre la fracture numérique grâce à davantage de coaching informatique qui permettrait de répondre à la résistance au changement de certain·e·s bénévoles.
- Renforcer leur confiance en eux/elles pour pouvoir diffuser les messages du commerce équitable. Garder à l'esprit lors de tout développement que le volontariat doit rester une source d'épanouissement.

## 2.3 Conséquences du non-changement de l'offre

### Altromercato

- Difficultés à conserver les activités des magasins en raison du manque de recrutement de bénévoles dans toutes les tranches d'âge, mais surtout chez les plus jeunes.
- Les organisations de commerce équitable comptent souvent sur le bénévolat, de nombreuses coopératives et associations appartenant à Altromercato gèrent les magasins avec le soutien de bénévoles (généralement des bénévoles assez « agé·e·s). Il est essentiel de développer de nouveaux modèles et de nouvelles offres pour augmenter le nombre de bénévoles, en particulier les jeunes bénévoles. Sinon, lorsque les bénévoles actuels deviendront trop vieux pour diriger les magasins ou décideront d'arrêter le bénévolat pour différentes raisons, l'organisation de commerce équitable aura de graves difficultés pour poursuivre leurs activités.

### Fondation Oxfam Intermon

- Une perte de force du mouvement du commerce équitable puisque les principaux espaces de sensibilisation (les magasins du monde) perdront la capacité de changer les habitudes de consommation.
- Aussi par le fait de ne pas pouvoir amener le commerce équitable dans les écoles, les universités, les marchés de rue, les paroisses... et de ne pas le rendre visible comme option de consommation éthique.

### Oxfam-Magasins du monde

- Si les organisations de commerce équitable ne prennent pas en compte l'évolution de la société et la façon dont le volontariat évolue, elles risquent de ne pas être adaptées aux réalités et aux besoins de la société. Si les organisations ne procèdent pas à des changements réguliers, leur offre de développement risque de ne pas intéresser un grand nombre de personnes.

## 2.4 Résultats de la recherche documentaire pour A2

Chaque partenaire du commerce équitable et la Rotterdam School of Management ont été invités à effectuer une recherche documentaire pour essayer de trouver des expériences/ressources de développement pertinentes pour les bénévoles. Au total, 35 ressources ont été trouvées. Les ressources se concentrent principalement sur les connaissances, en particulier sur les bases du commerce équitable, c'est-à-dire les labels, les acteurs, l'impact, ou sur des questions de durabilité pertinentes mais plus globales, comme la crise climatique et la pauvreté. Des ressources présentant les ODD ont également été trouvées. Dans de rares cas, les ressources se concentrent sur le renforcement des compétences, c'est-à-dire sur la manière de procéder à des achats éthiques, à la certification des compétences, aux compétences en matière de plaidoyer ou de merchandising visuel.

- **La semaine du commerce équitable**

La « Semaine du Commerce Equitable » est organisée chaque année en Belgique. Pendant dix jours, de nombreuses activités liées au commerce équitable visent à sensibiliser la communauté aux enjeux de durabilité. Oxfam-Magasins du monde collabore habituellement à cet événement pour proposer différentes activités liées à leur campagne de l'année.

*Groupe cible : Toute personne intéressée.*

*Lien: <https://semaineducommerceequitable.be>*

- **Atelier Café du Monde**

L'atelier World Café a été développé par le Centre Permanent pour la Citoyenneté et la Participation (CPCP) pour présenter le commerce équitable comme alternative au commerce international conventionnel. C'est une manière de découvrir les étapes de la chaîne de production, les différents acteur/rice-s et les impacts positifs du commerce équitable. Cet atelier est une manière de s'informer sur la consommation durable et de réfléchir de manière critique à la consommation d'aujourd'hui.

*Groupe cible : élèves du secondaire*

*Lien : <http://www.cpcp.be/formations/world-cafe>*

- **Jeunes défenseur/euse-s du commerce équitable**

Le Fair-Trade Advocacy Office a développé une formation pour les jeunes qui souhaitent acquérir des compétences en matière de plaidoyer dans le domaine du commerce équitable. Dans la description de la candidature à cette formation, il est indiqué que les jeunes acquerront « des connaissances et des outils pour comprendre la consommation et la production durables, le commerce équitable, les chaînes d'approvisionnement (alimentaires, textiles, électroniques), le commerce et la justice climatique, et la société sociale. transition écologique responsable ».

*Groupe cible : 18-30 ans*

Lien : <https://fairtrade-advocacy.org/1-individual-applicants-participate-in-the-first-young-Fair-Trade-academy>

- **Belgian Fair Trade Federation**

La Belgian Fair Trade Federation propose plusieurs supports en ligne pour en savoir plus sur le Commerce Equitable. Ils ont créé différents webinaires et un rapport. Toutes les informations sur les différentes opportunités de formation ont été ajoutées sur la feuille Excel.

*Groupe cible : Toute personne intéressée*

Lien : <http://www.bftf.be/fr>

- **Charity Retail**

Au Royaume-Uni, les boutiques caritatives sont incontournables. L'association Charity Retail a créé un référentiel de cours couvrant un large éventail d'aspects de la vente au détail, tels que la gestion d'un registre et le merchandising visuel, ainsi que des aspects uniques de la vente au détail caritative tels que l'utilisation des médias sociaux pour les magasins caritatifs. Leurs cours se concentrent sur une combinaison de connaissances et de développement de compétences. Ils proposent des cours pour tous les aspects fonctionnels de l'organisation.

*Groupe cible: Bénévoles des magasins Retail Charity à tous les niveaux*

Lien : <https://charityretaillearning.com/learn>

- **Fairshare**

Cette plateforme d'e-learning se présente comme étant la première dédiée au Commerce Equitable. Avec des modules gratuits axés sur l'introduction du commerce équitable, les questions de gestion et de leadership, l'enseignement du commerce équitable, et bien plus encore . Le « look and feel » et la structure de cette plateforme en font un exemple intéressant de quelque chose qui pourrait être développé dans le contexte de ce projet. Cependant, le contenu est quelque peu générique.

*Groupe cible : Entrepreneur-euse-s, autorités locales, étudiant-e-s, enseignant-e-s et citoyen-ne-s intéressé-e-s par le commerce équitable*

Lien : <https://fairsharetraining.eu>

- **Vol+**

Un programme qui certifie les compétences que les gens développent en participant au travail bénévole. Il distingue 5 niveaux de développement : 1) débutant 2) apprenti 3) compétent 4) avancé et 5) expert . Il certifie les compétences suivantes : analyse et résolution de problèmes, leadership d'initiative, travail d'équipe, communications interpersonnelles, planification et organisation, initiative et autonomie, flexibilité et innovation. Le processus de certification des compétences chez Vol+ est aligné sur les lignes directrices européennes pour la validation des apprentissages non formels et informels :

<https://www.cedefop.europa.eu/en/publications/4054>

Liens : <https://plataformavoluntariado.org/vol-plus/> <https://plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2022/02/vol-diptico-imprenta-eng-vf.pdf>

### 3. ÉTUDE COMPARATIVE SUR LES COMPÉTENCES DU VOLONTARIAT DANS LES PRATIQUES ÉDUCATIVES NON-FORMELLES EUROPÉENNES EN BELGIQUE, ITALIE ET ESPAGNE (A3)

Dans ce chapitre, nous étudierons l'écosystème de validation axé sur le volontariat dans les magasins de commerce équitable en Europe. Les trois partenaires du commerce équitable ont été invités à dresser un tableau complet de l'état de la validation des compétences dans les organisations de commerce équitable au niveau national. Cette activité vise à identifier les aspects suivants de la validation des compétences des bénévoles :

- **Directives de validation** au niveau européen et national
- **Méthodologies de validation** : cadre stratégique général pour permettre la validation
- **Outils de validation** : outils et procédures pour identifier, documenter et évaluer les aptitudes/compétences
- **Les actions nécessaires pour favoriser la validation** au sein des associations de commerce équitable et des bénévoles qui y participent.

#### Qu'est-ce que la validation ?

Selon le CEDEFOP, la validation des acquis d'apprentissage est la confirmation par un organisme compétent que les acquis d'apprentissage (connaissances, aptitudes et/ou compétences) acquis par une personne dans un cadre formel, non formel ou informel ont été évalués par rapport à des critères prédéfinis et sont conforme aux exigences d'une norme de validation. La validation mène généralement à la certification (Glossaire, [CEDEFOP](#)). Au niveau européen, le document principal est la publication du CEDEFOP [Lignes directrices européennes pour la validation des apprentissages non formels et informels](#). Ce document souligne les principales étapes et normes de qualité de la validation. Néanmoins, en Europe, les lignes directrices ont été interprétées de différentes manières à travers différents projets menés par les autorités publiques, le secteur associatif ou des organisations à but lucratif.

#### Le questionnaire A2

Les informations suivantes ont été collectées grâce à un questionnaire de 7 questions auxquelles ont répondu les partenaires du commerce équitable du projet VOW d'avril à juin 2022.

## Questions sur la situation actuelle

1. Comment la validation des compétences des bénévoles est-elle actuellement gérée au sein du mouvement du commerce équitable de votre pays (au niveau d'une organisation et d'un magasin) ? Le cas échéant, à quoi ressemble le référentiel de compétences ?
2. Selon vous, quels sont les manques de la politique et des offres actuelles en matière de validation des compétences des bénévoles ?
3. Pourquoi est-il important que des changements et des améliorations soient apportés aux politiques et aux offres ? Quelles seraient les conséquences si aucun changement n'était apporté ?

## Questions de recherche documentaire

4. Veuillez insérer des liens et des lignes directrices ou des cadres de données pour valider les compétences acquises dans le cadre du volontariat utilisés/disponibles dans votre pays (ils pourraient également faire partie d'un projet de l'UE). Veuillez insérer des liens et des données
5. Quels cadres de compétences sont disponibles pour les volontaires dans votre pays ?
6. Quel est le cadre juridique régissant la validation des compétences/aptitudes non formelles et informelles dans votre pays ?
7. Quels sont les méthodologies et outils de validation des compétences des volontaires disponibles dans votre pays ?

## 3.1 La situation actuelle au sein des organisations de commerce équitable participantes

### La validation des compétences des bénévoles au sein des pays partenaires et dans le mouvement du commerce équitable

Le partenaire belge Oxfam-Magasins du monde ne dispose **pas de cadre de validation des compétences**. Il existe un document intitulé « [Plan dynamique des bénévoles](#) » qui explique les différents rôles et les attentes d'Oxfam-Magasins du monde pour chaque rôle. Tous les bénévoles ont accès à ce document et sont tenus de le lire.

En Italie, la validation des compétences des bénévoles **ne relève pas de la responsabilité d'Altromercato**. Il existe une certaine validation des stages curriculaires par les étudiants des écoles ou des universités, mais elle n'est pas systémique et est liée à des accords spécifiques avec les écoles et universités.



Même situation en Espagne où la validation des **compétences du volontariat n'est pas officiellement développée**. Il existe un programme de validation en Espagne, issu de la [Plateforme espagnole du volontariat](#), qui pourrait s'avérer utile pour le mouvement du commerce équitable. Il existe deux plateformes régionales de volontariat qui l'ont un peu développé sans grand succès : Aragon et Catalogne.

### Qu'est-ce qui manque ?

Les partenaires s'accordent pour dire que **ce qui existe actuellement concerne davantage les attentes liées à un poste dans l'équipe de bénévoles**. Par exemple, Oxfam-Magasins du monde préfère parler de valorisation plutôt que de validation des compétences. Ils estiment par ailleurs qu'« il n'y a aucun sentiment de manque dans notre politique actuelle en matière de validation des compétences ». En Italie, jusqu'à présent, les compétences acquises dans le cadre du volontariat ne sont considérées comme importantes que dans certains cas et de nombreux **volontaires engagés dans le commerce équitable ne ressentent pas le besoin d'être reconnus**, des compétences acquises. **Le partenaire espagnol (FOI) souligne le manque de connaissances sur le sujet**. Il faudra du temps pour le développer dans le pays et il serait plus populaire s'il était plus apprécié par les employeurs par exemple. Le nombre de certificats délivrés montre que **les initiatives entreprises jusqu'à présent ne rencontrent pas beaucoup de succès en Espagne**.

L'idée générale est que ce type de certification est plus utile pour les jeunes volontaires ou pour les demandeurs d'emploi et moins pour les seniors et les non-chercheur/euse-s d'emploi.

## 3.2 Les changements et améliorations nécessaires

À ce stade **Oxfam-Magasins du monde** préfère travailler sur la valorisation/reconnaissance des bénévoles. Ce qui est très important pour eux, c'est que chaque volontaire connaisse clairement les tâches qui sont attendues de lui, c'est la condition préalable et la plus importante. Si ce n'est pas le cas, cela pourrait perturber la bonne organisation des équipes. De plus, la validation n'est pas exprimée comme un besoin pour les bénévoles actuel-le-s d'Oxfam-Magasins du monde.

**AltroMercato** en Italie se concentre sur la nécessité d'impliquer davantage de jeunes en tant que bénévoles dans le commerce équitable. Dans ce cas, la validation deviendrait essentielle pour reconnaître le service rendu et les compétences acquises. De cette manière, le bénévolat devient important pour la croissance professionnelle.

En Espagne, **Oxfam Intermon** se concentre sur la communication et la sensibilisation à la validation, afin de réaliser le potentiel des programmes de validation suggérés.

### 3.3 Lignes directrices ou cadres de validation des compétences acquises dans le cadre du volontariat utilisés/disponibles dans les pays partenaires

#### Belgique

Il n'existe **pas de cadre/ligne directrice nationale pour valider les compétences en matière de volontariat en Belgique**. Une façon de faire valider les compétences acquises grâce au volontariat serait de recourir au processus de « [Validation des Compétences](#) ». Il s'agit d'un processus visant à faire valider par l'État les compétences acquises à travers d'autres expériences que l'éducation formelle, principalement pour pouvoir obtenir un emploi. Ce processus ne vise pas uniquement à valider les compétences acquises grâce au bénévolat.

*D'autres outils développés par des partenaires privés et du secteur à but non lucratif sont :*

- **CECI**

L'ASBL ULB-Engagée a créé un certificat « Engagement citoyen » (CECI). Ce certificat vise à valoriser l'engagement des étudiant·e-s au cours de leurs études. Il est composé de modules théoriques en ligne, de rencontres mensuelles avec d'autres étudiant·e-s suivant le programme, et d'un stage de 150 heures dans une organisation à but non lucratif. Les étudiant·e-s qui réussissent reçoivent 10 ECTS extrascolaires (l'équivalent de 2 cours). Ce certificat est assez nouveau puisqu'il a été lancé en 2021.

*Cible : étudiant·e-s de l'ULB*

*Lien : <https://engagee.ulb.be/ceci/?msclkid=a069523bd06211eca96c08ce7817a4ba>*

- **Réquapass**

Il s'agit d'un projet Interreg (2018-2021) entre la France et la Belgique visant à mieux reconnaître les compétences acquises grâce à une expérience de volontariat.

*Cible : bénévoles en général*

*Lien : <https://requapass.eu/page-1-0-0.html>*

- **Scout Leader Skills**

Le mouvement scout est très actif en Belgique. Ce mouvement a créé un outil destiné aux leaders scouts pour les aider à déterminer les différentes compétences qu'ils/elles ont acquises grâce à leur bénévolat et comment les utiliser pour des projets personnels et professionnels. Ces compétences concernent uniquement les soft skills.

*Cible : dirigeant·e-s scouts*

*Lien : <https://scoutleaderskills.lesscouts.be/fr/home>*

## Italie

Le processus de construction du système national de certification des compétences a commencé en 2012 et le décret 13/2013 a conçu le système national complet car il couvre toute la gamme des qualifications de l'éducation, de l'enseignement supérieur, de formation professionnelle et même celles ayant une valeur légale.

L'autorité institutionnelle chargée de la mise en œuvre du système est le Comité technique national dirigé par le ministère du Travail et par le ministère de l'Éducation et composé de toutes les autorités de qualification. En janvier 2018, le décret national concernant le cadre national des certifications est entré en vigueur. Ce décret publié le 8 janvier 2018 prévoit la mise en place du Cadre National des Certifications (NQF) conformément à la Recommandation sur le Cadre Européen des Certifications (CEC). Il définit un ensemble commun clair de descripteurs pour les huit niveaux de certification en identifiant les types de connaissances et de compétences. Le décret structure les procédures de référencement de chaque qualification au cadre via le point national de coordination du CEC établi au sein de l'ANPAL (Agence nationale pour les politiques actives du travail) et avec l'évaluation indépendante de l'Inapp. Jusqu'à présent, il n'existe pas en Italie de cadre commun pour les compétences générales acquises dans le cadre du volontariat.

*D'autres outils développés par des partenaires privés et du secteur à but non lucratif sont :*

- **Lever**

Il s'agit d'un modèle qui a été créé pour aider les gens à valoriser les compétences générales acquises lors du volontariat et d'autres activités bénéfiques à la communauté et à la société. Il a été conçu sur la base de la validation des acquis (VPL) grâce à l'expérience des partenaires participant au «projet LEVER – Modélisation de l'apprentissage informel et des compétences transversales acquises grâce à l'expérience volontaire pour accroître l'emploi et la mobilité des citoyens».

*Cible : tous types de bénévoles*

*Lien : <http://www.leverproject.eu/>*

- **DYVO - Technologies numériques pour valider les compétences des jeunes volontaires**

Le projet contribue à faciliter et à innover dans la reconnaissance et la validation des compétences acquises grâce à l'apprentissage non formel et informel dans le domaine du volontariat des jeunes . L'objectif principal réside dans l'amélioration de l'employabilité et de la participation sociale des jeunes ainsi que de la qualité du travail effectué par les organisations de jeunesse/bénévoles .

*Cible : jeunes volontaires*

*Lien : <https://dyvo.eu/en/about/>*

## Espagne

La reconnaissance des capacités acquises grâce à l'apprentissage non formel et informel se fait au niveau régional. Ce processus a commencé au niveau institutionnel avec le décret royal 1224/2009, du 17 juillet 2009, de reconnaissance des compétences professionnelles acquises par l'expérience professionnelle ([Real Decreto 1224/2009, du 17 de julio](#)). Dans l'article premier de ce décret, sont établies les exigences et les procédures de reconnaissance et d'évaluation des compétences professionnelles acquises par l'éducation non formelle ou l'expérience professionnelle. Les effets de l'évaluation et de la reconnaissance sont également repris dans ce décret. Cette loi fixe les conditions pour bénéficier de la reconnaissance des compétences acquises dans l'éducation non formelle et le travail. Ces exigences sont liées à l'âge, à l'expérience professionnelle, au niveau d'éducation et à la nationalité. Ce décret mentionne également la création d'un plan d'évaluation et de suivi pour examiner la qualité, l'efficacité et l'impact de ces décrets. Le plan est destiné à être élaboré par l'Administration générale de l'État, les régions autonomes et le Conseil général pour la formation professionnelle ([Consejo General de la Formación Profesional](#)). Les données des régions autonomes seront utilisées par l'Administration générale de l'État pour élaborer le plan. Enfin, un rapport annuel est prévu avec d'éventuelles améliorations envoyé au Conseil Général de la Formation Professionnelle. Il n'existe pas de mécanismes spécifiques pour reconnaître les compétences des bénévoles au niveau national.

*D'autres outils développés par des partenaires privés et du secteur non lucratif sont :*

- **VolPlus**

Il s'agit du programme de certification de la plateforme espagnole de volontariat. La validation des compétences bénévoles poursuit 3 objectifs : (1) reconnaître l'impact du volontariat sur le développement des compétences, (2) rendre visible que la pratique bénévole favorise l'apprentissage et le développement de compétences professionnelles, (3) améliorer l'employabilité des bénévoles. Afin de rejoindre le programme, l'organisation de bénévoles doit adhérer au programme VOL +. Le programme VOL+ compte des personnes (bénévoles et personnel professionnel) qui sont chargées de confirmer les compétences des bénévoles.

*Cible : bénévoles*

*Lien : <https://plataformavoluntariado.org/vol-plus/>*

- **Reconoce**

Il s'agit d'un projet de certification spécifique pour les organisations de jeunes volontaires (Scouts, Don Bosco) et/ou spécifique pour les loisirs. 1 512 bénévoles sont membres du réseau. 307 demandes de validation de compétences traitées.

*Cible : tous types de bénévoles*

*Lien : <https://reconoce.org/>*

### ● Talante solidaire

Il s'agit d'une plateforme en ligne de formation et de certification de soft skills, destinée aux bénévoles des organismes sociaux pour améliorer l'impact de leur action solidaire. Il est structuré autour de 10 compétences clés avec trois types de contenus. Pour s'inscrire à la plateforme en ligne, il est indispensable d'être bénévole dans un organisme social, car c'est la formation dans le domaine qui permet l'acquisition et le développement de compétences. Les organismes sociaux peuvent adhérer au programme grâce à un accord avec Talante Solidaire. Cette initiative a été développée par l'Université de Murcie. Jusqu'en 2019, plus de 100 personnes ont rejoint ce programme.

*Cible : tous types de bénévoles*

*Lien : <https://talantesolidario.org/>*

## 3.4 Conclusion de A3

Les résultats de cette activité indiquent que la validation des compétences acquises grâce au volontariat dans le mouvement du commerce équitable en est encore à ses débuts. Les trois organisations interrogées reconnaissent l'importance et la valeur du volontariat, mais ne considèrent pas le processus de validation comme une priorité. Il existe une certaine réticence de la part de certaines organisations bénévoles à présenter leurs activités comme une croissance personnelle et professionnelle, car elles pensent que cela pourrait réduire la valeur de la gratuité et amener le volontariat à une dimension de logique commerciale. Un autre obstacle qui rend difficile la certification des compétences dans ce contexte est la bureaucratisation excessive de cette procédure, souvent gérée de manière centralisée par les autorités nationales ou régionales. La bureaucratisation pourrait effrayer les travailleurs sociaux et les bénévoles, notamment en Italie.

Enfin, les partenaires estiment que la validation des compétences est un sujet réservé aux jeunes volontaires et/ou en recherche d'emploi et moins à ceux/celles qui ne sont pas demandeur/euse-s d'emploi ou retraités, même s'ils sont ouverts à voir les choses différemment.

A partir des résultats collectés et de la discussion tenue à Rotterdam lors du LTTA (C1), nous pouvons définir la conclusion suivante :

- *A ce stade, la validation n'est pas une priorité pour les organismes de commerce équitable. Avant cette étape, il est important de définir les profils et les rôles des bénévoles. La validation doit être envisagée pour les développements futurs.*
- *Il y a un manque de compréhension de ce à quoi ressemblerait la validation au sein des organisations et pour les bénévoles. D'un autre côté, les organisations de commerce équitable prétendaient qu'elles devraient attirer davantage de jeunes. Proposer une validation pourrait être un outil pour atteindre cet objectif. Le concept utilisé par les organisations de commerce équitable est la « valorisation », c'est-à-dire une idée plus large consistant à valoriser et à récompenser l'activité bénévole, la validation pourrait en être un aspect. Cependant, aucune organisation du commerce équitable n'a encore intégré la validation dans sa démarche de valorisation.*

## 4. LES COMPÉTENCES PERTINENTES DES VOLONTAIRES DANS LE COMMERCE ÉQUITABLE

Dans le cadre des activités de recherche menées A1/A4, ce sujet a été principalement couvert par A4. Les groupes de discussion organisés avec les volontaires actuel-le-s nous ont permis à la fois de comprendre quelles compétences ont été développées lors du volontariat dans le commerce équitable et lesquelles ne l'ont pas été – mais souhaitées.

Lors de notre réunion à Rotterdam (C1), le consortium s'est attaché à définir les compétences nécessaires pour les volontaires d'organisations de commerce équitable.

Le consortium s'est mis d'accord sur l'encadrement des compétences en fonction de ce qui est nécessaire pour devenir volontaire et de ce qui peut être appris pendant le volontariat.

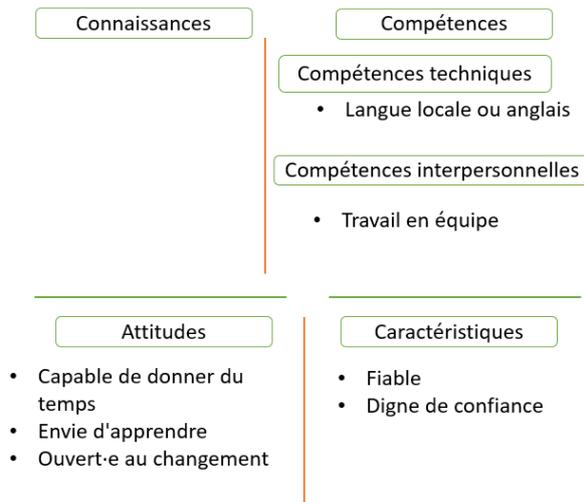
### Questions centrales du consortium

- Quel est le point de départ : les besoins de notre organisation ou ceux des bénévoles ?
- Quelles sont les exigences implicitement liées à la stratégie de recrutement ? Comment les bénévoles sont-ils actuellement sélectionnés ? Par leurs compétences ou comment peuvent-ils évoluer ?
- Quelles sont les compétences de base que tous les volontaires doivent posséder ?
- Comment le projet couvre-t-il les différences entre les soft skills et les hard skills ?
- Quel est l'élément principal influençant la capacité à promouvoir le commerce équitable ? (tradition, âge, échelle politique)

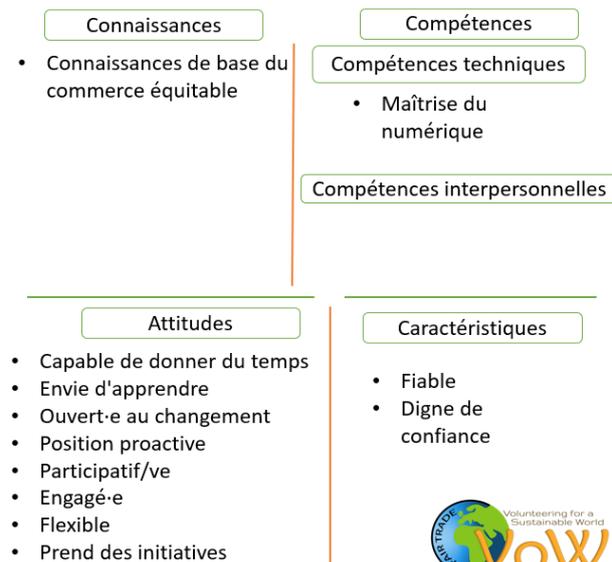
### 4.1 Le/la nouveau/elle bénévole et le/la bénévole expérimenté·e

Au cours de la formation C1, les partenaires du consortium ont créé des profils descriptifs impliquant à la fois l'exigence minimale et le profil attendu d'un volontaire expérimenté·e.

## Le nouveau bénévole



## Le/la bénévole expérimenté·e



## 4.2 Les perspectives et les expériences des bénévoles actuels liées au développement des compétences (A4)

Cette partie du rapport a été créée grâce à des discussions de groupe avec des bénévoles actif·ve·s des trois partenaires de commerce équitable (Altromercato , Oxfam-Magasins du monde et Fundacio Oxfam Intermon).

Ces discussions de groupe ont été menées selon un protocole créé par l'équipe de la Rotterdam School of Management. Ils ont couvert plus de sujets que ceux présentés ici, qui sont moins utiles pour le WP1 et peut-être utiles pour d'autres WP.

Vous trouverez ici une liste de compétences que les volontaires actuel·le·s ont expliqué avoir développées grâce à leur travail bénévole, ou qui estiment qu'elles devraient être développées davantage, et la troisième colonne représente les compétences implicites mais non directement mentionnées par les volontaires.

Compétence	Développé	Voulu	Déduit
<b>Campagne</b>			
Compétences en gestion de campagne	✓		

Développer des projets pédagogiques	✓		
Gestion d'événements	✓	✗	
L'analyse des données	✓		
Gérer des bénévoles activistes en ligne			⊖
<b>Magasin</b>			
Compétences en vente en magasin	✓		
Compétences en vente externe		✗	
Coordination des personnes	✓	✗	
Coordonner les groupes de travail/projet			⊖
Gestion de la caisse	✓		
Connaissance des opérations de magasin	✓		
Dialogue constructif avec les client-e-s	✓		
Compétences client (service)	✓		
Connaissances en logistique	✓		
Compétences didactiques	✓		
Communication externe		✗	
Organisation simultanée de volontariat traditionnel et ponctuel			⊖
Planification et emploi du temps flexibles			⊖
Compétences d'intégration, selon les envies et les aptitudes			⊖

Compétences en recrutement			⊖
Motiver les bénévoles à devenir actif·ve·s/ vendeur/euse·s /ambassadeur/rice·s			⊖
Capacité à adopter de nouvelles façons de travailler			⊖
Organiser des collaborations			⊖
Guider les stagiaires			⊖
<b>Commerce équitable</b>			
Connaissance des processus de production	✓	✗	
Connaissances sur le Sud global	✓		
Connaissance de la consommation	✓		
Connaissance des relations commerciales	✓		
Connaissance des économies/réalités économiques	✓		
Connaissance des coopératives	✓		
<b>Compétences personnelles</b>			
Acceptation des autres	✓		
Autonomie	✓		
Capacité à entrer en relation avec les autres	✓		
Adaptabilité	✓		
Résolution de problème	✓		

Travail en équipe	✓		⊖
Compétences sociales – avec de nouveaux groupes	✓		
Empathie	✓		
Accueil	✓		⊖
Tolérance	✓		
Créativité	✓		
<b>Communication</b>			
Communiquer sur le commerce équitable	✓	✗	
Débattre sur des problèmes	✓		
Partager ses connaissances	✓		
Art oratoire	✓		
Utiliser un langage approprié	✓	✗	
Écoute	✓	✗	
Être capable de communiquer et de s'identifier au monde de la vie des bénévoles plus jeunes et plus âgés			⊖
Parler des intérêts des autres			⊖
<b>Autre</b>			
Autonomisation numérique	✓		

## 5. LES POSITIONS DES VOLONTAIRES DU COMMERCE ÉQUITABLE

Au cours de la recherche de A1, un questionnaire a été transmis et des entretiens avec les partenaires de commerce équitable ont été menés pour mieux comprendre les différences organisationnelles entre les partenaires.

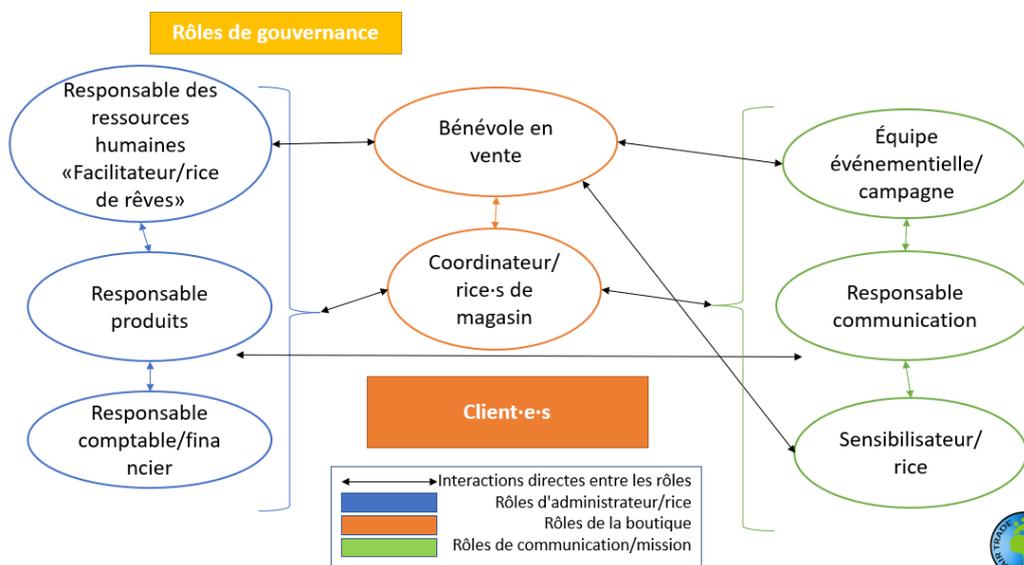
### Principales questions actuelles du consortium :

- Quels postes peuvent être occupés par des bénévoles ponctuel-le-s ?
- Quelles tâches concrètes peuvent être rendues ponctuelles ?
- Définir certains des postes de niveau d'entrée
- Les positions sont-elles le point de départ ? Ou s'agit-il de compétences/attitudes ?
- Le volontariat en entreprise peut-il ou non faire partie du volontariat ?

### 5.1 La boutique idéale

Lors d'un atelier C1, il a été demandé au consortium de réfléchir à ce que pourrait être le magasin/l'équipe idéale, conduisant aux positions et connexions suivantes :

### Le magasin de commerce équitable



Cette organisation provisoire du magasin est un modèle fonctionnel sur lequel les partenaires peuvent s'entendre et peut être utilisé pour parler des différentes réalités observées dans les magasins. Cela ne reflète pas la réalité actuelle de chaque magasin, ni ce que l'on attend des magasins.

## 5.2 Types de bénévoles

De plus, le consortium a réfléchi aux profils des bénévoles. Il ne s'agit pas de postes concrets, mais plutôt de types de bénévoles, qui se distinguent par diverses caractéristiques.

Deux types se distinguent par le **régularité de leur apport** :

### Bénévole épisodique /de projet

Contribue quand il/elle le peut, ce qui n'est pas régulier, et souvent pendant de courtes périodes. Il/elle est motivé·e quoi qu'il arrive. Il s'agit souvent d'un·e jeune bénévole à l'agenda chargé.

### Bénévole régulier·e

Un bénévole qui donne son temps de façon fiable et régulière. On peut compter sur eux/elles pour assurer les permanences du magasin. Ces bénévoles ont souvent beaucoup de temps libre et sont des personnes âgées. Ils constituent l'essentiel du pool de bénévoles.

Et deux autres types se distinguent par leur **attitude lorsqu'ils/elles travaillent dans le magasin**.

### Vendeur/euse

Se concentre sur le fonctionnement du magasin.

### Sensibilisateur/rice

S'attache à faire passer les valeurs du commerce équitable.

### Bénévole holistique

Peut combiner la gestion du magasin et la transmission des valeurs du commerce équitable.

### 5.3. Rôles étendus

Chaque rôle décrit dans le cadre de la boutique de rêves a été développé au cours du C1, avec une distinction entre les connaissances, les compétences (soft et hard), les attitudes et les traits de caractère. Les éléments de ces rôles sont censés être considérés comme complémentaires aux profils de « nouveau bénévole » et de « bénévole expérimenté » mentionnés au point 5.2. Les profils obtenus sont le produit des profils soumis par les différents partenaires de commerce équitable.

## Vendeur/euse en magasin

#### Connaissances

- Connaissances de base du commerce équitable

#### Compétences

##### Compétences techniques

- Compétences de base en comptage
- Utiliser la caisse enregistreuse
- Décoration de vitrine
- Affichage des produits
- Commercial

##### Compétences interpersonnelles

- Raconter des histoires
- Accueillir les nouveaux/elles bénévoles (ambiance)

#### Attitudes

- Désireux/euse à la fois de vendre et de raconter l'histoire du commerce équitable

#### Caractéristiques

- Politesse
- Empathie
- Sociable



## Coordonnateur/rice de magasin

### Connaissances

- Connaissance approfondie des produits et processus du commerce équitable
- Connaissance approfondie du commerce équitable
- Besoins des bénévoles

### Attitudes

- Très intéressé-e par les évolutions du commerce équitable

### Compétences

#### Compétences techniques

- Résolution de problème
- La gestion des conflits
- Prise de décision
- Accueil des bénévoles (processus)
- Langue locale

#### Compétences interpersonnelles

- Organisation
- Créer un environnement de travail sécuritaire
- Communication avec l'équipe
- Créativité

### Caractéristiques

- Décisif/ve



## Manager/euse financier·e

### Connaissances

- Connaissance approfondie de l'organisation financière de la boutique
- Connaissance générale de la finance éthique

### Attitudes

### Compétences

#### Compétences techniques

- Comptabilité de base
- Langue locale
- Analyse des tendances financières
- Prévisions financières

#### Compétences interpersonnelles

- Communiquer avec l'équipe
- Très organisé
- Entretenir la relation avec l'organisation

### Caractéristiques



## Responsable des ressources humaines

### Connaissances

- Besoins des bénévoles

### Compétences

#### Compétences techniques

- Langue locale
- Ressources humaines

#### Compétences générales

- Écoute
- Résolution de conflit
- Comprendre les gens
- Résolution de problème

### Attitudes

- Ouverture
- Capacité à installer un climat de confiance

### Caractéristiques

- Sociable
- Patience



## Responsable de produit

### Connaissances

- Connaissance approfondie du commerce équitable
- Connaissances logistiques
- Cycle de vie du produit

### Compétences

#### Compétences techniques

- Logiciel pour acheter des produits
- Tendances et prévisions des ventes
- Langue locale et anglais
- Commercial

#### Compétences interpersonnelles

- Organisation
- Écoute
- Communiquer avec l'équipe
- Gestion de la relation
- Réponse rapide aux situations

### Attitudes

- Très intéressé-e par le développement du commerce équitable

### Caractéristiques

- Décisif/ve



## Responsable de produit - Visuel

### Connaissances

- Connaissance approfondie des produits du commerce équitable

### Compétences

#### Compétences techniques

- Merchandising visuel
- Conception
- Marketing
- Publicité
- Commercial

#### Compétences interpersonnelles

- Créativité

### Attitudes

- Très intéressé-e par le développement du commerce équitable

### Caractéristiques



## Éducateur/riche

### Connaissances

- Connaissance approfondie du commerce équitable
- Connaissance approfondie des campagnes

### Compétences

#### Compétences techniques

- Développer du matériel pédagogique
- Mettre en place des événements pédagogiques

#### Compétences interpersonnelles

- Partager des connaissances et des informations
- Sens de la pédagogie
- Raconter des histoires
- Mise en réseau
- S'adapter au public
- Art oratoire
- Créativité

### Attitudes

- Agir à titre d'ambassadeur/riche de l'organisation et de ses valeurs

### Caractéristiques

- Enthousiaste
- Calme



## Responsable communication

Connaissances	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance approfondie du commerce équitable</li> <li>• Connaissance des campagnes existantes</li> </ul>	<div style="border: 1px solid green; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Compétences techniques</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recrutement de bénévoles</li> <li>• Réseaux sociaux</li> <li>• Création de contenu</li> <li>• Aspect visuel</li> <li>• Image de marque</li> </ul> <div style="border: 1px solid green; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Compétences interpersonnelles</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partager des informations/connaissances</li> <li>• Mise en réseau</li> <li>• Organisation</li> <li>• Créativité</li> </ul>
Attitudes	Caractéristiques
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouverture sur le monde extérieur</li> <li>• Très intéressé·e par le commerce équitable développements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Décisif/ve</li> </ul>



## Responsable de campagne

Connaissances	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance approfondie du commerce équitable</li> <li>• Au courant des campagnes existantes</li> </ul>	<div style="border: 1px solid green; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Compétences techniques</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser des événements</li> <li>• Réseaux sociaux</li> </ul> <div style="border: 1px solid green; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Compétences interpersonnelles</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créativité</li> <li>• Mise en réseau</li> <li>• Raconter des histoires</li> </ul>
Attitudes	Caractéristiques
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Très intéressé·e par le développement du commerce équitable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociable</li> <li>• Assurance</li> <li>• Curiosité</li> </ul>



## 6. RECRUTEMENT DE VOLONTAIRES DANS LES ORGANISATIONS DU COMMERCE ÉQUITABLE

Après la première partie de R1 où nous avons convenu de rôles de bénévoles communs et spécifiques au sein des organisations de commerce équitable, nous explorons maintenant le processus de recrutement des bénévoles.

La présente recherche s'est concentrée d'une part sur le processus de recrutement au sein des partenaires du commerce équitable et, d'autre part, sur le processus de recrutement dans d'autres organisations de commerce équitable de l'UE.

Ces autres organisations européennes de commerce équitable viennent de France, de Pologne, d'Allemagne, du Danemark, des Pays-Bas et d'Autriche. Le dénominateur commun à toutes est qu'elles travaillent avec des bénévoles.

Voici les organisations qui ont collaboré à cette recherche :

1. [Artisans du Monde](#) (France)
2. Association polonaise du commerce équitable et Centre de la jeunesse (Pologne)
3. Wereldwinkel Rotterdam Centrum (Pays-Bas)
4. Weltladen (Autriche)

En outre, nous avons interrogé d'autres types d'organisations du secteur associatif (travaillant en lien avec le développement durable, la vente au détail et l'équité économique) sur leur processus afin de comparer s'il existe des différences dans leurs processus de recrutement.

Il y a deux caractéristiques principales concernant la sélection de ces organisations du secteur associatif hors commerce équitable :

1. Le type d'organisation :
  - a. Durabilité.
  - b. L'équité économique.
  - c. Commerce de détail caritatif.
2. La taille de l'organisation en termes de bénévoles :
  - a. Moins de 20 bénévoles.
  - b. Plus de 20 bénévoles.

Ces organisations, collaborateurs stratégiques dans cette recherche ont été :

1. Belgique : [CNCD 11.11.11](#) , [Les Petits Riens](#) , et [SOS Faim](#) .
2. Italie : Amnesty International Italie
3. Espagne : [Koopera](#) , [Ola sin plástico](#) , [Oiko Credit Euskadi](#) et [Fashion Revolution Euskadi](#) .

Nous tenons à remercier tout particulièrement la Plataforma de Voluntariado de España, pour son aide et sa disponibilité envers ce projet.



## 6.1 Les rôles des bénévoles des magasins de commerce équitable dans le processus de recrutement

A l'issue du WP1, nous avons vu différents rôles de bénévoles dans le secteur du commerce équitable, et à ce stade, nous avons interrogé les partenaires et d'autres organisations du commerce équitable sur ces rôles.

De manière générale, au sein des organisations de commerce équitable, il existe différents modèles de recrutement, et le poids des acteur/rice-s impliqué-e-s dans le processus varie d'une organisation à l'autre.

Les deux rôles principaux dans le processus de recrutement sont le responsable RH et le responsable du magasin ou l'équipe de coordination du magasin.

Nous reviendrons plus en détail sur ce sujet dans la section sur le recrutement.

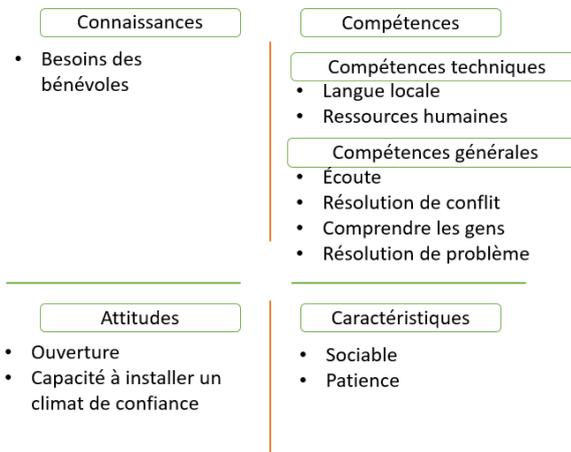
La figure du responsable des ressources humaines joue un rôle fondamental dans le processus de recrutement ; cette personne peut être une personne seule ou le/la gérant-e du magasin qui assume ce rôle, ou encore l'équipe de coordination du magasin. Ces personnes sont celles qui détiennent les informations sur les besoins de l'organisation et du magasin et sur ce que recherche le/la futur-e bénévole.

La définition convenue parmi les partenaires concernant ce rôle est la suivante :

### responsable des ressources humaines

Le volontaire RH doit connaître non seulement le secteur du commerce équitable, les producteur/rice-s impliqué-e-s et le fonctionnement du magasin, mais aussi tout le processus de recrutement :

- Connaissance des besoins spécifiques du magasin.
  - Cette partie implique une communication ouverte et fréquente avec l'équipe du magasin.
- Les outils au sein des organisations pour le faire et comment utiliser ces outils :
  - Comment le magasin attire les bénévoles : voies et moyens.
  - Comment publier une annonce de recrutement sur les plateformes utilisées par l'organisation.
- Comment établir le premier contact avec les candidat-e-s
- Comment faire la sélection des candidat-e-s.
- Comment mener une première réunion efficace.
- Comment intégrer le nouveau bénévole après que les deux parties (candidat-e bénévole et équipe de bénévoles) ont accepté de travailler ensemble.



## 6.2 Recrutement de bénévoles dans d'autres organisations du secteur associatif

La collecte des informations sur cette partie a donné à cette étude une conclusion similaire à celle des organisations de commerce équitable. Dans d'autres organisations du secteur associatif, les rôles qui font partie du processus (responsable RH,... ) sont généralement les mêmes. La principale différence réside dans le type de rôles qu'elles recherchent.

Selon l'organisation et sa structure, il arrive même que les organisations confient le recrutement des bénévoles à un-e employé-e de leur organisation et jusqu'au moment de l'accueil en personne, elles n'ont aucun contact avec les autres bénévoles.

### Des outils pour attirer des bénévoles

Dans ce domaine, il existe de nombreuses similitudes dans les outils utilisés par les différentes organisations, de commerce équitable ou non. Il existe une large gamme d'outils qu'elles peuvent utiliser.

Les partenaires du projet se sont mis d'accord sur une classification des différentes manières d'attirer des volontaires, composée de quatre catégories :

	Direct	Indirect
<b>Outils numériques</b>	Moyens de communication directs, tels que la présentation des offres de volontariat lors d'appels vidéo.	Moyens de communication non directs impliquant des outils numériques tels que des publicités sur des pages Web ou sur les réseaux sociaux.
<b>Outils non numériques</b>	Moyens de communication directs, comme parler aux client-e-s dans le magasin et participer à des événements externes.	Moyens de communication non directs utilisant des éléments physiques, tels que des affiches, des dépliants, des aimants ou des tabliers.

## Outils numériques indirects

1. **Site internet de l'organisation** : les grandes organisations disposent généralement d'un site Web sur lequel elles publient les postes vacants dans les différents magasins. Certaines petites organisations aussi.

Ces annonces de recrutement contiennent généralement le nom du poste, la tâche demandée au volontaire si besoin, ainsi que les compétences techniques et générales.

De là, le/la candidat-e peut envoyer son curriculum via un formulaire ou par e-mail.

2. **Newsletter** Les newsletters sont utilisées pour attirer des bénévoles dans tous les types d'organisations (grandes/petites, commerce équitable ou non).
3. **Autres portails** : Dans le secteur associatif, il existe des portails web spécifiques pour publier des annonces de recrutement. Ces portails fonctionnent de manière similaire à un portail de recherche d'emploi, où la personne crée un compte et envoie son intérêt aux organisations de son choix.

Toutes les organisations, grandes et petites, de commerce équitable ou non, utilisent ces portails.

Certains de ces portails proposent des emplois bénévoles et des offres d'emploi rémunérées.

Nous avons collecté des données sur ces portails dans les trois pays partenaires du commerce équitable, en voici quelques exemples :

Italie :

- [Volontari per un giorno](#)
- [Romaltruista](#)

Belgique :

- [La Plateforme Francophone pour le Volontariat](#)
- [Give a day](#)

Espagne :

- [Haces Falta](#)
- [Voluncloud](#)

Ces plateformes sont souvent facile d'utilisation, ce qui signifie que le portail guidera la personne tout au long du processus :

- Créer un compte en tant qu'organisation.
- Avec un e-mail d'organisation et toutes les données de l'organisation
- Dans certains portails, il est possible de créer un compte par équipe ou magasin.
- Vient ensuite la démarche pour publier une annonce de recrutement.

Une fois que l'organisation a posté une annonce de recrutement, les candidatures envoyées arrivent sur le profil de l'organisation pour faire le suivi.

#### 4. Réseaux sociaux:

Tous les types d'organisations utilisent différents médias sociaux pour attirer de nouveaux bénévoles. L'étude a révélé deux types de recrutement publicitaire :

- Général : un appel à avoir plus de bénévoles
- Spécifique : par rôle à remplir

Le format utilisé varie selon les médias sociaux utilisés :

- Image
- Vidéo
- Texte
- Mixte : avec vidéo et texte ou vidéo et images

Le mode de contact, si les réseaux sociaux utilisés le permettent, on retrouve généralement :

- Un lien vers la publication vers le site Web de l'organisation
- Un message direct via ces réseaux sociaux
- Par email.

Dans les organisations de commerce équitable, chaque magasin a généralement son profil sur les réseaux sociaux et y publie ses besoins de recrutement de bénévoles, afin d'atteindre les abonnés locaux.

### Outils indirects non numériques

Ces outils peuvent être utilisés dans les boutiques du commerce équitable ainsi que lors de tout événement présentiel :

- Via une affiche ou des dépliants, la plupart du temps génériques.
- Le bénévole porte des gadgets distinctifs indiquant qu'il est bénévole, comme des magnets, des tabliers, des cartes...

### Outils numériques directs

#### Séances d'information en ligne

Séances d'information organisées par les employé·e·s de l'organisme pour expliquer les missions de l'organisme ainsi que leur programme de bénévolat. Ce type de séance d'information se fait en ligne via une plateforme d'appel vidéo.

### Outils directs non numériques

#### 1. Bouche à oreille:

- Via des bénévoles parlant à leurs proches et client·e·s. C'est le moyen le plus efficace de recruter de nouveaux bénévoles.
- En boutique et événements avec les client·e·s
- De manière non formelle et dans un environnement avec des proches.

C'est une façon que l'on pourrait appeler « l'image de marque des bénévoles », ils/elles sont fier·e·s d'être bénévoles, ils/elles racontent donc leur expérience et motivent d'autres personnes à faire partie de l'organisation.

## 2. Séances d'information en personne

Des séances d'information peuvent être organisées par des employé·e·s pour expliquer les missions de l'organisme ainsi que leur programme de bénévolat.

## 3. Événements spéciaux

L'équipe de bénévoles peut organiser des événements spécifiques par exemple :

- Discussion informative avec témoignages et vidéos avec des snacks issus du commerce équitable
- Petit-déjeuner de l'organisation
- Journée festive avec un programme d'animations et de spectacles tout au long de la journée
- Dégustation de chocolat
- Atelier café...

Ces événements sont principalement organisés par des bénévoles.

## Implication de tiers

### 1. Événements de l'organisation :

Programmes et événements spécifiques gérés par des organisations travaillant avec des bénévoles.

### 2. Associations de nouveaux/elles arrivant·e·s tels que demandeur/euse·s d'asile et réfugié·e·s.

### 3. Programmes universitaires :

Avoir un accord spécifique entre l'organisation et les universités, comme par exemple le développement d'une campagne de communication réalisée par des étudiant·e·s pour attirer de nouveaux bénévoles.

### 4. Bénévolat corporatif :

Via des plateformes : ils disposent d'un hub qui génère des conversations entre les ONG et les entreprises pour proposer un travail bénévole à leurs employé·e·s dans le cadre de leur Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE).

## 6.3 Processus de recrutement

Dans ce domaine, il n'y a pas de différence substantielle entre les organisations de commerce équitables et les autres organisations.

### Les phases communes :

#### 1. Premier contact :

Il existe deux manières pour le/la candidat·e bénévole de faire la première démarche auprès de l'organisation du commerce équitable :

- Directement via le magasin ou un-e membre de l'équipe (bouche-à-oreille), ce chemin mène directement à l'organisation du premier rendez-vous pour parler des motivations de la personne.
- Via l'organisation, le site internet, les réseaux sociaux, les événements... :
  - Premier contact avec le/la candidat-e, par e-mail ou par téléphone.
  - Ce premier contact consiste à fixer ou non un entretien, en fonction du premier contact avec le/la candidat-e bénévole.

## 2. Première rencontre:

Objectifs de cette première rencontre en personne :

- Recueillir des informations pour voir si nos offres de bénévolat correspondent aux attentes des bénévoles.
- Guider les personnes vers une autre tâche/organisation où elles pourraient être plus utiles en raison de leur profil.
- Communiquer des informations sur l'organisation et les offres de volontariat.
- Répondre aux doutes qu'ils/elles pourraient avoir.

Lors de cette réunion, le/la recruteur/euse :

- Présente l'organisation.
- Explore la motivation de la personne pour le volontariat et l'offre spécifique.
- Explique la position pour mieux clarifier les doutes.
- Précise la disponibilité et l'engagement de temps.
- Explique leur offre de formation, leur expérience, leurs compétences/capacités.

Clôture de la réunion avec les explications des prochaines étapes.

## 3. La décision:

Cette décision vient des deux parties : l'organisation et le/la futur-e bénévole. Dans cette partie de l'étude, nous verrons du côté de l'organisation et la gestion des différentes étapes.

Les critères d'évaluation du/de la candidat-e seront liés à la description du rôle. Une fois la décision prise, le/la candidat-e volontaire est appelé-e pour lui faire part de la réponse.

Dans certaines organisations, la décision intervient après une période d'essai, afin que le/la candidat-e puisse voir si les tâches et l'engagement requis correspondent à ses attentes. En même temps, l'organisation peut voir si le/la volontaire s'intègre dans l'équipe.

## Les personnes impliquées

Outre le/la candidat-e, différentes personnes sont impliquées, et c'est là que l'on retrouve les différences les plus significatives entre les organisations de commerce équitable.

Même si dans chaque organisation les bénévoles jouent un rôle dans le processus de recrutement, ce rôle est - plus ou moins - leader tout au long du processus.

Les rôles impliqués :

- Personnel rémunéré de l'organisation.
- Responsable RH bénévole, si l'organisation a ce rôle.
- Coordonnateur/rice du magasin de bénévoles/gestionnaire des bénévoles/groupe de coordination des magasins.

## 6.4 Bonnes pratiques et améliorations du recrutement

Les organisations partenaires du commerce équitable ont réfléchi à ce qu'elles considèrent comme les meilleures pratiques en matière de processus de recrutement et les éléments à améliorer dans le processus.

### Italie : Altromercato

Il existe de bonnes pratiques pour deux des organisations d'Altromercato : Ex Aequo et La Bottega Solidale.

#### Bonnes pratiques :

Pour attirer des bénévoles :

- **Outils numériques indirects** : campagnes sur les réseaux sociaux, celle appelée « Fake News » :
  - Démystifier les mythes sur les bénévoles dans les organisations de commerce équitable . Tout le monde peut faire du bénévolat.
  - Montrez différentes tâches.
  - Ton ironique.
  - Inclusion en utilisant des termes sans genre.
- **Outils directs non numériques** : parler des organisations et de leur travail à chaque rencontre, publique ou scolaire.

#### Points à améliorer :

- **Outils digitaux indirects** : Campagnes réseaux sociaux : qualité technique et diffusion des campagnes.
- La nécessité de procédures qui aident les organisations surtout dans la première phase ; l'attraction de nouveaux bénévoles.

### Belgique : Oxfam-Magasins du monde

#### Bonnes pratiques :

- Un flyer/petit texte sur la porte disant « La boutique est fermée aujourd'hui faute de bénévoles... » ou « Nous avons besoin d'un comptable bénévole... » par exemple (a fonctionné selon certaines fonctions).
- Boosts sur Facebook (posts payants).
- Formulaire à remplir sur le site internet.
- Collaborations informelles avec d'autres organisations à but non lucratif.

- Pancarte dans les rues (comme pour les restaurants).
- Les séances de découverte du tri de vêtements de seconde main ont attiré un public diversifié et beaucoup d'entre eux/elles ont eu envie de revenir.
- Recrutement informel grâce au bouche-à-oreille par les bénévoles actuel·le·s.
- Quelques actions/stands présentant le volontariat lors d'événements (comme les petits déjeuners Oxfam).

#### Points à améliorer :

- Séance d'information : très peu de participant·e·s, peut-être parce que la promotion se déroulait en même temps que la promotion d'un grand événement organisé par Oxfam-Magasins du monde.
- Actions présentant le volontariat dans les grands festivals (musicaux).

#### Des résultats mitigés

- Publications sur des plateformes dédiées au recrutement de bénévoles : ne marche pas à tous les coups, cela dépend de l'offre.

#### Espagne : Fundació Oxfam Intermón

##### Bonnes pratiques :

- L'inclusion de nouveaux canaux de diffusion des offres aux volontaires, tels que les médias sociaux, avec des campagnes spécifiques.
- Hacesfalta.com : il y a une partie payante sur cette plateforme en ligne, où vous pouvez envoyer à leur base de données une newsletter ciblée qui est formée par des personnes intéressées par le secteur associatif.
- Processus d'attraction des bénévoles : effectuer une première sélection des candidat·e·s pour s'assurer qu'ils/elles savent ce qu'est le bénévolat chez nous. Cette pratique rend plus efficace le processus pour les bénévoles ainsi que pour l'organisation.
- La figure d'un responsable RH bénévole.
  - Contact direct avec les bénévoles du même rôle dans les différents commerces/villes.

##### Points à améliorer :

- Instruments et critères pour faire le suivi des volontaires.

## 7. ACCUEIL DES BÉNÉVOLES (A9)

Ce document vise à étudier les différentes conditions et caractéristiques que les réalités du commerce équitable doivent garantir pour accueillir, gérer et valoriser l'expérience du volontariat. La construction d'environnements accueillants n'est pas une tâche facile, elle demande du temps, des compétences et un plan clair. Ce rapport étudie les différentes approches choisies par les organisations partenaires du commerce équitable en Espagne, en Belgique et en Italie. Les données ont été collectées au moyen d'un questionnaire adressé aux responsables nationaux du commerce équitable dans les trois pays. Dans le cas de l'Italie, où chaque magasin travaille sur un modèle différent, peu de volontaires ont également participé à l'enquête. Ensuite, toutes les données collectées ont été discutées en ligne (12/12/2022) et en face-à-face lors de la réunion à Rome (18/01/2023).

Ce rapport représente une première étape dans la création d'organisations accueillantes. Le sujet a été abordé à partir des points clés suivants :

- Définition d'une organisation accueillante
- Processus
- Personnes impliquées
- Événements
- Formations
- Accompagnement/tutorat
- Accord de volontariat/introduction de la responsabilité
- Politique de non-discrimination
- Valorisation des bénévoles
- Raisons du décrochage
- Outils de surveillance

## 7.1 L'organisation accueillante

La première question que nous avons abordée concernait les conditions et caractéristiques que les réalités du commerce équitable doivent garantir pour :

**Accueillir, gérer et améliorer**  
**l'expérience du volontariat**

Ce sont aussi des mots-clés et des approches méthodologiques. L'expérience du bénévolat est au cœur de notre travail et afin de l'améliorer, il est important de travailler sur l'accueil, la gestion et le développement d'outils et de services pour les bénévoles. Celui-ci vise à construire des environnements accueillants capables de valoriser les compétences des nouveaux/elles volontaires pour le secteur du commerce équitable et pour le secteur associatif en général.

Pour commencer à concevoir les caractéristiques clés d'une organisation accueillante, nous devons nous concentrer sur trois éléments :

- 1) **PROCESSUS** : l'accueil est un processus continu
- 2) **COMMUNIQUER** : être clair sur les tâches et les attentes
- 3) **ÉCOUTE** : une organisation accueillante doit prendre en compte **les compétences, les envies et la disponibilité** des bénévoles

Le processus d'accueil commence dès le « **premier contact** ». Ceci est important pour garantir que les bénévoles trouvent leur place dans l'organisation et qu'ils puissent sentir que leur contribution est valorisée et appréciée. Chaque organisation a une procédure différente mais les éléments clés sont :

- 1) **Faire connaissance avec le bénévole**
- 2) **Faire connaître au bénévole l'organisation et son rôle**

D'autres éléments importants sont :

- **Accueil chaleureux** : inviter le nouveau volontaire à participer aux réunions, aux groupes WhatsApp et autres rassemblements informels comme les anniversaires, etc ...
- **Welcome pack** : les informations de base concernant la formation, le soutien logistique et les conditions juridiques d'une activité bénévole.
- **Rencontrer « au milieu »** : être capable d'adapter les opportunités de volontariat aux volontaires (principe des portes ouvertes).

## Outils

Les **outils/actions** les plus importants et les plus efficaces que les organisations ont mis en œuvre pour soutenir les bénévoles sont :

- **Accueil chaleureux**
- **Tutorat**
- **Formation**
- **Reconnaissance/valorisation**
- **Feedback**
- **Espace dédié en ligne**

## Le processus de sélection et de matching

*"Vous n'avez jamais une seconde chance de faire une première impression."*

*A **good match between the volunteers' skills and expectations and the project requirements** is the most essential key for a successful volunteering job. This requires not only a clear awareness and communication of which skills are needed, but also an intense selection process to find out whether volunteer and project fit together. Often, volunteer placements require special tasks such as teaching that need special training and qualifications. It is the agencies duty to either **select only candidates bringing skills and qualifications** or to provide them with the necessary training.*

*This requires an **individual work description** stating the expectations of the project which should be available to the applicant as well.*

*Responsible agencies should have at least a basic **selection process**, including personal contact with the applicants.*

*From [Responsible Volunteering project](#)*

*Traduction du texte ci-dessus : « Une bonne adéquation entre les compétences et les attentes des volontaires et les exigences du projet est la clé essentielle d'un travail de volontariat réussi. Cela nécessite non seulement une connaissance et une communication claires des compétences requises, mais aussi un processus de sélection intense pour déterminer si le/la volontaire et le projet s'accordent. Souvent, les placements de volontaires requièrent des tâches particulières, telles que l'enseignement, qui nécessitent une formation et des qualifications spécifiques. Il est du devoir des agences de ne sélectionner que les candidat-e-s apportant des compétences et des qualifications ou de leur fournir la formation nécessaire. Pour ce faire, il est nécessaire d'établir une description de travail individuelle précisant les attentes du projet, qui doit également être mise à la disposition du/de la candidat-e. Les agences responsables doivent avoir au moins un processus de sélection de base, y compris un contact personnel avec les candidat-e-s. »*

*Ce texte représente un exemple qui souligne l'importance d'avoir une idée claire de ce que les volontaires doivent faire mais en même temps il faut garantir le principe des portes ouvertes : tout le monde est le bienvenu à tout moment, il s'agit simplement de trouver le meilleur tâche pour tout le monde. L'équilibre entre inclusivité et efficacité est l'un des plus grands défis de la théorie de la gestion du volontariat.*

## Sélection

Ici, dans les encadrés, nous présentons deux exemples de processus de sélection en Espagne et en Belgique. En Italie, cela n'a pas été possible car chaque magasin/association a une procédure et une méthodologie différente.

### Belgique

Actions d'accueil : **Ce processus dure 3 mois.**

Le processus d'accueil des nouveaux volontaires est décrit dans le document « processus d'accueil » (destiné aux équipes de volontaires). Cependant, chaque équipe adapte ce processus en fonction de ce qui lui convient le mieux.

La manière la plus courante d'accueillir un nouveau volontaire est la suivante :

- **Un·e volontaire de l'équipe prend contact** pour organiser une **première rencontre** avec le candidat.
- Après la première rencontre, il y a **une période d'essai/une formation de trois mois dans le magasin.**
- L'équipe remet au/à la nouveau/elle bénévole le **document d'accueil**. Après les trois mois d'essai, ces bénévoles deviennent officiellement des bénévoles "actif·ve·s" de l'équipe.

### Espagne

Actions d'accueil : **Ce processus dure un mois.**

- Aide à l'accès et au remplissage du formulaire de volontariat en ligne
- Plateforme Reaccionamos, un espace qui contient toute la documentation et les informations nécessaires à la réalisation du volontariat.
- Formation initiale institutionnelle
- Explication de la composition et le fonctionnement de l'équipe
- Présentation de la personne au reste de l'équipe, à la fois virtuellement (courriel, WhatsApp) et en personne (par exemple, lors de la prochaine réunion, lors d'un atelier).
- Fournir le dossier de bienvenue "Volunteering, A Safe Space" (FR : Le bénévolat, un espace sûr).
- Formation initiale spécifique au poste

## Personnes impliquées

Quelles sont les principales personnes impliquées dans l'accueil des nouveaux/elles volontaires ? Il existe différents types de profils impliqués dans la gestion et l'accompagnement des bénévoles. Dans la liste ci-dessous, nous rapportons les rôles principaux. Quoi qu'il en soit, tous les partenaires ont déclaré que la relation la plus importante se situe entre les bénévoles eux-mêmes.

Les autres rôles qui peuvent être exercés par du personnel rémunéré ou des bénévoles sont :

- Responsable des ressources humaines
- Les responsables techniques
- Sous-groupe « Dynamique des bénévoles »
- Employé-e
- Bénévoles qui assistent la personne nouvellement arrivée

## Formation

La formation est un pilier de tout plan d'accompagnement du volontariat. Nous expliquons ici les deux exemples de l'Espagne et de la Belgique.

### Belgique

La formation "Découvrir Oxfam-Magasins du monde" est fortement recommandée pour tous les nouveaux/elles volontaires car elle explique les valeurs, les missions, la façon de travailler et les principes du commerce équitable d'Oxfam-Magasins du monde.

Chaque semestre, il y a un nouveau programme de formation avec différentes opportunités pour les volontaires.

Pour les nouveaux/elles bénévoles :

- **Découvrir Oxfam-Magasins du monde.**

Pour les personnes faisant partie du sous-groupe "dynamique des volontaires" :

Différentes formations liées au cycle du volontariat sont organisées (celles proposées changent chaque semestre) :

- Recrutement de volontaires.
- Transmission des connaissances.
- Accueil des nouveaux volontaires
- Gestion des relations
- Communication non violente (organisation extérieure animant cette formation).
- Présentation et vente de produits

D'autres formations sont proposées aux volontaires en fonction des projets. Par exemple, la fresque du climat (<https://climatefresk.org>) a été proposée (pour les volontaires et personnes externes à Oxfam-Magasins du monde) en septembre 2022.

## 7.2 Reconnaître et valoriser le volontariat

*Volunteers don't start because they're expecting a reward but it is important that your organisation or group celebrates and values what the volunteers have done. Acknowledging the contribution made by volunteers shows that your organisation or group appreciates their input and commitment. Doing this can help volunteers feel valued and supported. If volunteers feel appreciated they are more likely to stay with your organisation. It doesn't have to cost a lot but it needs to be regular, personal and not favour a small number of volunteers.*

*From Volunteering Scotland*

*Traduction du texte ci-dessus : « Les volontaires ne se lancent pas parce qu'ils/elles attendent une récompense, mais il est important que votre organisation ou votre groupe célèbre et valorise ce que les volontaires ont fait. En reconnaissant la contribution des volontaires, vous montrez que votre organisation ou votre groupe apprécie leur contribution et leur engagement. Cela peut aider les bénévoles à se sentir valorisé-e-s et soutenu-e-s. Si les bénévoles se sentent apprécié-e-s, ils/elles seront plus enclins à rester au sein de votre organisation. Il n'est pas nécessaire que cela coûte cher, mais il faut que ce soit régulier, personnel et que cela ne favorise pas un petit nombre de bénévoles. »*

Voici quelques outils pour valoriser l'engagement bénévole :

- **Rapport annuel** sur les bénévoles.
- Délivrer une attestation attestant qu'ils/elles sont bénévoles ou qu'ils/elles ont été bénévoles.
- Célébration le 5 décembre (Journée internationale du bénévolat).
- Les inclure dans tout le processus décisionnel : membres du conseil d'administration, et dans les assemblées générales.
- **Envoyer des lettres pour les remercier.**
- Offrir des rabais.
- Rencontres avec la direction.
- **Organisation de réunions au niveau local et régional.**
- Les inclure dans la construction des campagnes.
- **DOC : [La reconnaissance des bénévoles \(OMM\)](#)**

### Ils/elles restent parce que...

Voici une liste des raisons pour lesquelles ils/elles décident de rester dans l'organisation :

- Ils/elles **croient** en ce que fait l'organisation et qu'avec leur contribution, ils contribuent à construire un monde plus juste.
- Ils/elles aiment leur bénévolat.
- Ils/elles veulent lutter contre les inégalités.
- Ils/elles sont fidèles à l'organisation.
- Ils/elles veulent avoir un impact sur les pays les plus pauvres.
- Ils/elles se sentent utiles.

- Ils/elles veulent rester actif·ve·s après avoir arrêté de travailler.
- Ils/elles souhaitent travailler dans une équipe partageant les mêmes valeurs sociales.
- Ils/elles veulent « changer » le monde.
- Ils/elles ont besoin de contact social.
- Ils/elles **estiment pouvoir contribuer** à rendre le commerce international plus équitable.
- Ils/elles trouvent un **environnement familier** avec d'autres bénévoles.
- Ils/elles peuvent également avoir l'occasion **de rencontrer des personnes** qui font partie d'organisations de producteur/rice-s.

### Ils/elles partent parce que

- Pour des raisons liées à la **disponibilité** . Personnel ou professionnel
- Ils/elles sont trop vieux.
- L'activité bénévole est trop exigeante.
- Ils/elles n'ont plus le temps.
- Ils/elles **ne croient** plus au projet.
- Ils/elles ont souffert de conflits au sein de l'équipe, avec d'autres bénévoles ou employé·e·s de l'organisation.
- Ils/elles s'ennuient car dans certains magasins, il y a peu de client·e·s.
- En raison d'une fatigue souvent liée à une routine répétitive
- Pour d'autres engagements qui ne permettent pas de garantir du temps pour le volontariat

## 7.3 Conclusion

Cette recherche nous a permis d'analyser la structure et les nombreuses valeurs qui définissent une organisation comme une organisation accueillante. Cette recherche s'appuie sur l'expérience des trois organisations de commerce équitable en Italie, en Espagne et en Belgique. A partir des données collectées, nous pouvons dire que les éléments les plus importants sont :

### 1. Communication

### 2. Formation

### 3. Valorisation

Tous les partenaires s'accordent à reconnaître ces trois éléments comme un facteur clé d'une organisation inclusive et accueillante. Néanmoins, les outils et les stratégies de mise en œuvre sont différents et chaque partenaire fait état d'une difficulté à maintenir les bénévoles impliqué·e·s et motivé·e·s.

À partir des données et des informations collectées, le partenariat doit travailler à l'amélioration de l'expérience des volontaires, en collectant des outils et en révisant ou intégrant la procédure en cours. La recherche souligne que les bénévoles pourraient être davantage impliqué·es dans la conception et la planification des outils et des services qui leur sont destiné·e·s. Garder les valeurs comme moteur principal et concevoir des services et des outils en partant des besoins des bénévoles, telle devrait être la voie à suivre.