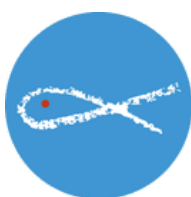




GUIDE 1

AU-DELÀ DE L'AIDE MATÉRIELLE



Vincent de Paul Belgium
OZANAM ACADEMY

SOMMAIRE

NOTRE IDENTITÉ	1
-----------------------	---

LA PAUVRETE AUJOURD'HUI

THÈME 1 :	4
------------------	---

Manquer d'argent : de nombreux impacts

THÈME 2 :	8
------------------	---

Savoir identifier les mécanismes d'exclusion

COMPÉTENCES RELATIONNELLES DU BÉNÉVOLE

THÈME 3 :	11
------------------	----

Adopter la posture de bénévole en relation d'aide

THÈME 4 :	13
------------------	----

Accueillir un nouveau bénéficiaire

THÈME 5 :	15
------------------	----

Équilibrer écoute-empathie et les actions concrètes

THÈME 6 :	16
------------------	----

Renforcer la résilience

THÈME 7 :	18
------------------	----

Envisager le double statut bénéficiaire-bénévole

THÈME 8 :	20
------------------	----

S'initier à la gestion des tensions

THÈME 9 :	22
------------------	----

Identifier les limites d'une relation d'aide

CONSTRUCTION ET ENTRETIEN D'UN RÉSEAU DE SOUTIEN

THÈME 10 :	25
-------------------	----

Pratiquer le travail en réseau

BIBLIOGRAPHIE	27
----------------------	----

Frédéric Ozanam (1813-1853)

Fondateur de la Société de
Saint Vincent de Paul

L'assistance honore quand elle joint
au pain qui nourrit la visite qui
console, le conseil qui éclaire, le
serrement de main qui relève le
courage abattu.

l'Assistance qui honore, 1848

NOTRE IDENTITÉ

Précurseurs de l'action sociale



Vincent de Paul: Source d'inspiration depuis des siècles

Vincent de Paul (1581-1660), figure emblématique de la lutte contre la pauvreté, continue d'inspirer nos actions au quotidien dans une société moderne et pluraliste. Ses valeurs fondamentales imprègnent chacune de nos initiatives : offrir un accueil empreint d'écoute, de discrétion et de bienveillance, tout en accompagnant les personnes dans le respect de leur dignité.

Un capital humain exceptionnel

Nous sommes une grande famille composée de milliers de bénévoles aux parcours divers, animés par une même détermination à agir pour le bien commun. Unis dans une mission commune, nous mettons en œuvre nos talents, notre temps et notre énergie pour construire ensemble une société plus juste, solidaire et inclusive. Chaque geste, aussi petit soit-il, contribue à renforcer notre engagement collectif et à faire une véritable différence au quotidien.

Une organisation locale en entités de proximité

Nous sommes présents au plus près des besoins, avec des associations locales implantées au cœur des villes, des quartiers et des villages. Ces entités de proximité, autonomes et libres d'initiatives, adaptent leurs actions pour répondre de manière ciblée et efficace aux défis spécifiques de chaque communauté. Ensemble, nous luttons activement contre la précarité, en créant des solutions sur mesure qui favorisent la solidarité, l'entraide et l'inclusion au niveau local.

Au-delà de l'aide matérielle

Nous répondons aux besoins primaires grâce à notre aide matérielle, mais notre mission va bien au-delà. Notre action sociale vise à soutenir les bénéficiaires dans leur parcours vers une plus grande autonomie et à leur offrir des perspectives d'avenir. Nous proposons un accompagnement global, mobilisant nos ressources internes ou orientant vers des partenaires externes. Ainsi, l'aide matérielle devient une réponse immédiate et une porte ouverte vers des solutions durables face aux défis de la pauvreté.

Une communauté inclusive

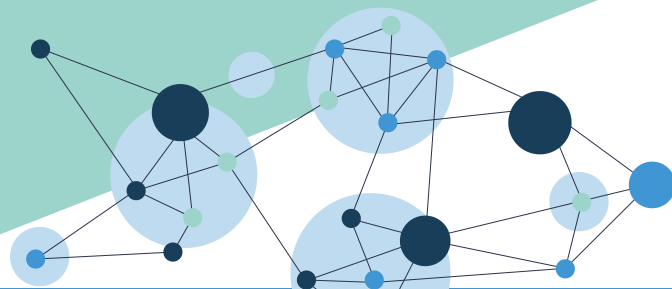
Nous sommes une communauté soudée, rassemblant donateurs, bénévoles, partenaires et bénéficiaires, ouverte à toutes et à tous. Les milliers de donateurs à nos côtés jouent un rôle important en tant que partenaires directs de notre impact social. Ensemble, nous incarnons une responsabilité citoyenne collective, unissant nos forces pour construire une société plus solidaire.



LA PAUVRETÉ AUJOURD'HUI

THÈME 1

Manquer d'argent : de nombreux impacts



L'aide matérielle immédiate est nécessaire pour certains publics fragilisés mais insuffisante car leurs problématiques sont souvent multiples et impactent fortement leur qualité de vie dans plusieurs domaines.

Derrière le mot « Pauvreté » ...

Aujourd'hui, la précarité touche de nombreuses personnes qui ont une situation sociale avec un équilibre précaire mais qui peuvent basculer dans la pauvreté suite à un événement (licenciement, rupture familiale...) ou à cause des coûts des logements, de l'énergie et des produits de première nécessité.

La pauvreté n'étant pas définie uniquement par une insuffisance de revenus mais par l'exclusion d'un mode de vie dominant et de ses critères de bien-être, une grande diversité de personnes sont potentiellement à risque de pauvreté.

- Personnes en situation de précarité économique
- Personnes âgées avec revenus insuffisants
- Personnes avec un problème de santé mentale
- Personnes en situation de handicap
- Réfugiés et personnes déplacées
- Personnes avec des assuétudes (alcool, drogues...)
- Personnes victimes de violence domestique
- Personnes en rupture familiale
- Personnes peu ou pas qualifiées
- Personnes en situation d'illettrisme
- Personnes LGBTQIA+
- Personnes vivant dans des zones rurales isolées
- Personnes sans abri
- Minorités ethniques et culturelles
- Personnes sorties de milieu carcéral
- Jeunes en difficulté
- Personnes atteintes d'une maladie chronique
- Parents solo
- Etudiants
- Personnes en emploi avec revenus insuffisants
- ...

Aujourd'hui, la catégorie de personnes la plus représentée dans les associations d'aide sociale sont les mères célibataires.

Les différents champs d'impacts de la pauvreté

Les personnes en situation de pauvreté sont souvent confrontées à plusieurs problèmes en même temps, ce qui les rend encore plus vulnérables : c'est l'intersectionnalité.

Il est important de considérer les différents défis auxquels ces personnes sont exposées lorsque nous cherchons à leur venir en aide :

- **Situation économique** : revenus insuffisants, dépendance aux aides sociales, surendettement
- **Logement** : sans-abrisme, logement insalubre, surpeuplement, mauvaise isolation, peu d'accès à des zones vertes, zones polluées
- **Santé physique et mentale** : accès limité aux soins, malnutrition, problèmes de santé chroniques, manque de soins préventifs
- **Formation et emploi** : absence ou précarité d'emploi, besoin de qualification, condition de travail difficile, temps partiel insuffisant
- **Relations sociales** : repli sur soi, isolement social, capital social limité
- **Estime de soi et confiance en soi** : impuissance ou dépendance diminuent la confiance en soi et l'estime de soi

NOTES

THÈME 2

Savoir identifier les mécanismes d'exclusion



Les préjugés qui assimilent la pauvreté à un manque de volonté ou de mérite empêchent d'identifier ses véritables causes.

Définition de l'exclusion sociale

C'est le processus par lequel les individus ou groupes sont marginalisés, privés de ressources et de services essentiels. Ils ont, de ce fait, besoin de plus de soutien et d'accompagnement social pour accéder à des ressources de base comme la nourriture, le logement, des services de santé.

Les associations de bénévoles peuvent jouer un rôle clé dans ce soutien mais les vraies solutions sont politiques.

Les causes de l'exclusion sociale peuvent être multiples

Social

Les discriminations assignent et maintiennent des personnes ou groupes de personnes à des espaces diminués de perspectives et d'opportunités d'évolution.

Politique

- Les politiques fiscales et sociales ne permettent pas d'équilibrer de manière équitable l'accès aux ressources pour tous et maintiennent des inégalités sociales structurelles en matière : d'alimentation, de logement, de santé, de mobilité, d'éducation, d'emploi, de transition écologique, de numérique...
- Le système scolaire ne favorise pas l'ascenseur social.
- Des systèmes politiques peuvent générer une migration de réfugiés politiques qui arrivent démunis.

Économique

Des crises économiques et / ou énergétiques ont pour conséquence des hausses de prix, un ralentissement économique, des faillites, une inflation, une baisse du pouvoir d'achat, du chômage, une dégradation des conditions de vie.

Géographique

Les personnes habitant des zones rurales sont éloignées des services essentiels dont des services d'accompagnement à l'emploi.

Climatique et environnemental

L'impact économique des catastrophes environnementales (telles que les inondations) peut être désastreux pour les groupes vulnérables. De plus, des conditions de vie ingérables sur certains territoires déclenchent des mouvements migratoires.

En Belgique, la pauvreté continue de grimper

Le nombre de bénéficiaires d'une aide matérielle ne cesse d'augmenter malgré les avancées technologiques, économiques et sociales et malgré des ressources pourtant suffisantes pour les besoins de la population qui devraient permettre de l'éradiquer. L'État ne prenant pas en charge un droit d'accès à l'alimentation pour tous ceux qui en ont besoin, les causes de la pauvreté restent structurelles.

Ce constat permet de décharger les bénéficiaires d'aides de la responsabilité individuelle et de la culpabilité de leur situation de pauvreté.

NOTES

**COMPETENCES
RELATIONNELLES
DU BÉNÉVOLE**

THÈME 3

Adopter la posture de bénévole en relation d'aide



La façon dont nous percevons la personne que nous accompagnons a une influence sur la façon dont elle va se percevoir elle-même et agir dans sa trajectoire sociale.

Une posture de bénévole en action sociale repose sur des valeurs fortes :

- Respect de la dignité des personnes accueillies
- Bienveillance
- Confidentialité et discrétion
- Empathie
- Non jugement
- Soutien à l'autonomie

Un objectif majeur est ciblé : l'autonomie des bénéficiaires

Un des enjeux principaux est le renforcement de la capacité des personnes à sortir de la dépendance à l'assistance.

L'objectif d'autonomie est un objectif relatif, adaptable aux situations, aux capacités et désirs des bénéficiaires d'aides.

Certaines formes d'autonomie modestes (participation à une activité collective) sont des pas importants vers une meilleure qualité de vie.

Un accompagnement sous l'angle des ressources du bénéficiaire a un impact positif de mobilisation sur son parcours.

Chaque bénéficiaire a une capacité de rebond, de transformation.

Une personne dans la pauvreté n'est pas figée dans une place de receveur dépendant.

Une personne n'est pas « pauvre » en tant que personne, mais elle est dans une « situation de pauvreté ». Le mot « pauvre(s) » stigmatise et implique l'immuabilité.

Les besoins humains fondamentaux : les identifier permet d'apporter des réponses adéquates

On peut classer les besoins humains fondamentaux qui sont les mêmes dans toutes les cultures et dans toutes les périodes de l'histoire. Il n'y a pas de hiérarchie dans ces besoins, ils sont tous présents et importants, nécessitant des moyens pour les satisfaire.

Pour une existence digne, il est tout aussi fondamental d'avoir des réponses à des besoins matériels mais aussi à des besoins au-delà de ce qui est purement matériel : une personne qui a besoin de s'alimenter a aussi besoin de trouver un sens à sa vie, d'être en sécurité, d'avoir des moments de repos, de loisirs.

La classification des besoins par Manfred Max Neef :

Subsistance
Liberté/autonomie
Protection/sécurité
Participation
Affection/amour
Création/créativité
Compréhension
Loisirs
Identité/sens

Cette approche amène à une réinterprétation du concept de pauvreté car tout besoin fondamental qui n'est pas correctement satisfait révèle une pauvreté humaine et engendre des conséquences de privation. Une personne dans l'isolement social est donc considérée en situation de pauvreté par la privation de liens sociaux.

La pauvreté matérielle se traduit souvent très vite en pauvreté dans d'autres domaines.

Plus les bénéficiaires sont orientés auprès de partenaires spécialisés, plus l'ensemble de leurs besoins fondamentaux sont couverts : participation, compréhension, sécurité, loisirs...

NOTES

THÈME 4

Accueillir un nouveau bénéficiaire



L' accueil respectueux d'un bénéficiaire d'aide, demande des points de vigilance sur la prise en compte de ses ressentis possibles et de ses besoins.

La situation d'un bénéficiaire découvrant une association locale et ses émotions possibles

- **Stress** : à l'idée de rencontrer de nouvelles personnes et à devoir partager sa situation personnelle
- **Honte** ou **embarras** : à demander de l'aide
- **Vulnérabilité** : du fait d'être confronté à ses limitations
- **Incertitude** : sur la façon dont sa situation va être traitée
- **Appréhension** et **méfiance** : de la manière dont il va être considéré
- **Espérance, soulagement** et **reconnaissance** : de trouver une aide et des solutions
- **Frustration** : s'il y a peu de réponses face aux attentes

Un accueil conforme aux valeurs de notre association

1. Informer sur le cadre de l'association locale, les services disponibles, les droits du bénéficiaire et les règles à suivre.

2. Pour les denrées FSE+ : examiner l'éligibilité des bénéficiaires suivant la convention en vigueur avec le CPAS local.

- Convention de type 1 : les bénéficiaires sont en possession d'une attestation individuelle délivrée par le CPAS après enquête sociale. Les associations locales agissent en fonction de cette attestation.
- Convention de type 2 : le CPAS remet aux associations locales, après enquêtes sociales, une liste de bénéficiaires éligibles. Les associations locales agissent en fonction de ce que stipule cette liste.
- Convention de type 3 : le CPAS reconnaît aux associations locales la capacité de vérifier l'éligibilité des bénéficiaires potentiels. Le bénévole remplissant le formulaire d'éligibilité doit garantir le respect de la vie privée des personnes reçues et la confidentialité.

3. Afficher un **document reprenant les informations-clé** est utile afin de formaliser une référence de fonctionnement : pour une communication transparente, pour une bonne identification par le bénéficiaire de l'espace proposé, pour anticiper les écarts au cadre et pour gérer les situations de tension.
4. Assurer la **confidentialité** de toute information partagée.
5. **Être en ouverture à la différence** de cultures, aux croyances et valeurs du bénéficiaire.
6. **Regarder un bénéficiaire sous l'angle de ses forces** : il n'est pas qu'un destinataire passif d'une assistance mais une personne avec un potentiel dont l'autonomie est visée à terme.
7. Pratiquer une **écoute active et attentive** pour découvrir la situation et les besoins de la personne.
8. **Orienter vers les ressources internes et externes** en réponse aux besoins repérés.

NOTES

THÈME 5

Equilibrer écoute-empathie et les actions concrètes d'insertion



Dans un cadre d'action sociale, trop d'empathie peut conduire à un manque de progression vers des solutions pratiques. Une écoute active des besoins est suivie par des réponses concrètes à ces besoins.

L'**écoute active** (prêter une attention totale, saisir les mots, les émotions) et l'**empathie** (comprendre et ressentir ce que l'autre vit) sont des moyens de rejoindre une personne accompagnée au cœur de sa problématique et de ses émotions.

Quelques points d'une écoute active pour créer un espace sécurisant, respectueux, dans lequel être entendu

- Se concentrer sur le temps d'échange, être vraiment présent, disponible.
- Faire preuve d'empathie : être attentif aux émotions de l'autre, les reconnaître (quatre grandes émotions primaires : la joie, la colère, la tristesse, la peur).
- Refléter les émotions de l'autre en lui renvoyant ce que vous percevez : « Je vois que..., ça me semble difficile, ce que vous traversez... ».
- Valider les sentiments : « Vous ressentez.... et c'est bien normal. »
- Résumer les points principaux de ce qui vous a été dit : « Vous me dites que... ».
- Poser des questions ouvertes s'il y a besoin d'approfondir l'échange : « Pouvez-vous m'en dire plus sur... ? »
- Formuler des réponses respectueuses et sans jugement.

Une fois une situation de difficulté comprise via l'écoute active : proposition d'aides concrètes

- Des aides matérielles ou des services en interne.
- Une réorientation à l'externe lorsqu'une problématique dépasse le champ de compétences et de ressources du cadre interne. Une structure spécialisée prendra en charge de façon appropriée les bénéficiaires.

NOTES

THÈME 6

Renforcer la résilience



Il suffit parfois d'une personne présente au bon moment, qui manifeste de l'empathie, qui renforce sa confiance en ses capacités à faire face pour soutenir une résilience.

Définition de la résilience

La résilience est la capacité d'une personne à se remettre d'une expérience traumatisante (maltraitance, guerre, immigration, pauvreté...), à rebondir et à s'adapter aux changements.

La résilience est un processus interactif qui demande qu'il y ait rencontre : seul, il n'y a pas de résilience possible. Les bénévoles peuvent être des « tuteurs de résilience » en apportant des ressources, de l'encouragement, la valorisation des acquis, des réseaux de soutien.

Tout l'enjeu est que les bénéficiaires se sentent sujets actifs dans leur parcours avec un pouvoir d'action et non passifs, impuissants et victimes.

La résilience des bénéficiaires peut être renforcée :

1. Écouter avec empathie

Cela induit qu'un bénéficiaire se sent accepté, compris, en confiance : les conseils donnés et/ou orientation vers des partenaires en seront facilités.

2. Aider les bénéficiaires à prendre conscience de leurs ressources

Ils en ont déjà fait preuve ou ils sont en train de les développer. Cela donne le signal qu'ils ont un contrôle possible sur leur situation.

Une personne qui se croit capable de surmonter des difficultés, développe une vision positive d'elle-même qui augmente sa capacité à rebondir.

Reconnaître des réussites passées ou présentes, incite une personne à se percevoir sous le prisme de ses capacités et à se mettre en action pour son autonomie.

Même de petites victoires peuvent être gratifiantes : maîtriser une action sur un GSM ou un ordinateur, contacter un organisme par téléphone, s'engager dans une action de bénévolat d'un jour, rédiger un courrier, sont autant d'occasions de valorisations possibles.

3. Proposer des modes de participation aux bénéficiaires

- Les consulter pour connaître leur avis sur les services de l'association : leur permet d'être reconnus comme sujets actifs de la relation d'aide.
- Leur proposer de participer ou de co-organiser un événement ponctuel, une activité collective : développe du lien social et des savoir-faire.
- Evaluer pour certains la possibilité d'un double statut bénéficiaire-bénévole.

NOTES

THÈME 7

Envisager le double statut bénéficiaire-bénévole



Impliquer une personne soutenue en tant que bénévole dans l'association locale peut renforcer ses compétences et son capital social. Il est toutefois crucial que l'expérience soit positive et clairement encadrée, afin d'éviter qu'elle n'aggrave ses difficultés.

Recruter des bénévoles parmi les bénéficiaires répond à la fois à des enjeux pour la structure d'accueil et pour le bénéficiaire :

Pour l'association

- Augmenter le nombre de personnes qui renforcent l'équipe pour pérenniser les actions.
- Intégrer de nouvelles compétences dans l'équipe.
- Bénéficier de l'expertise du vécu des personnes en situation de pauvreté.
- Utiliser le bénévolat comme outil d'insertion pour responsabiliser les bénéficiaires, leur redonner un pouvoir d'action, un sentiment d'utilité sociale et de développement personnel.

Pour le bénéficiaire

- Renforcer une dimension participative dans l'objectif d'une autonomie et d'une responsabilisation citoyenne.
- Stimuler un pouvoir d'agir qui va activer ou renforcer des ressources internes.
- Impliquer dans un rôle actif dans l'association et non uniquement de receveur passif.
- Renforcer un sentiment de dignité.
- Répondre à un besoin de participation, de lien social, d'appartenance.
- Accéder à un travail d'équipe qui donne un sentiment d'utilité et contribue à donner du sens à la vie.

Des freins potentiels au recrutement en double statut

Constat des associations caritatives en aide matérielle : il n'y a pas plus de difficultés avec les bénévoles-bénéficiaires qu'avec des bénévoles sans double statut.

Les problèmes potentiels identifiés d'éventuels non respect d'un cadre ne sont pas spécifiques au bénévolat en double statut mais pourraient se poser avec d'autres bénévoles.

Conditions favorables pour un bénévolat en statut bénéficiaire/bénévole

- **Informez clairement sur le cadre de l'association**, les valeurs, principes, engagements, missions et attentes de l'association, sur l'existence ou non de contre-parties en échange des services. La transmission de ces informations donne les meilleures garanties pour une expérience réussie et faciliteront des recadrages éventuels.
- **Sonder les motivations et compétences** des bénéficiaires candidats au bénévolat.
- Indiquer les **tâches** qui seront proposées et les **conditions** convenues de démarrage: binôme, mentorat? Observation dans un premier temps ? Action de terrain directe ?
- **Envisager une séance test** ou quelques heures sur un temps donné permet d'expérimenter si les missions ciblées sont bien en concordance avec les compétences et désirs du bénéficiaire, d'évaluer si l'expérience concrète est en phase avec les représentations que s'en faisait le bénéficiaire.
- **Préciser les jours et/ou heures de présences.**
- Informer qu'un **point** sera fait régulièrement et stipuler quand.
- **Suite à une première expérience terrain :**
 - Demander des **retours** sur l'expérience d'intégration (action, ressentis).
 - Encourager des **suggestions**.
 - **Remercier** pour les actions auxquelles le bénévole a participé.
 - Présenter concrètement l'**impact de l'aide** apportée.
 - **Prévoir des temps d'échange** réguliers avec le président ou un ancien bénévole désigné pour un partage d'expériences.
 - **Recadrer** de façon bienveillante en cas d'éloignement du cadre de référence pour réajuster les actions et comportements en cohérence avec les valeurs et les objectifs de l'association.
- **Reporter le démarrage du bénévolat à un moment plus propice** si la demande vient du bénéficiaire mais que sa situation est encore compliquée.
- **Proposer une pause** dans la mission si l'expérience de bénévolat a démarré mais que les difficultés du bénéficiaire se complexifient dans le temps.
- Intégrer un nouveau bénévole-bénéficiaire uniquement après **concertation en équipe**.

NOTES

THÈME 8

S'initier à la gestion des tensions



Gérer des tensions ne nous est absolument pas naturel, l'expérience et des temps de formation permettent d'acquérir une compétence en gestion de conflit.

Dans un cadre d'action sociale, des **situations de tension** peuvent se produire entre bénéficiaires, entre bénévoles, ou entre bénévoles et bénéficiaires.

Causes possibles des tensions

- Stress dû à la situation économique et personnelle des bénéficiaires
- Malentendus ou attentes non satisfaites
- Différences culturelles, de langue ou de valeurs qui provoquent des incompréhensions

Une méthode de gestion de conflit : PACE

PACE permet de gérer une situation problématique **dans l'urgence** et faire **baiss**er la tension.

C' est un acronyme pour **Pause Attention Compréhension Engagement**.

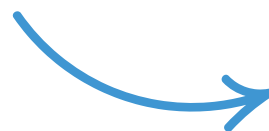
Pace est aussi le mot italien pour paix.

En situation de conflit, notre cerveau voit un danger et réagit avec automatisme en activant notre système nerveux sympathique qui gère les états de survie.

Sans recul, nous allons avoir des réponses de fuite ou d'agressivité comme mode de défense. Dans un contexte d'accompagnement, nous ne pouvons ni fuir, ni être dans un comportement agressif qui aggravent les tensions.

La seule solution est une **prise de recul** grâce à l'ancrage d'une expérience de gestion de conflit.

Il en existe plusieurs, la méthode PACE qui suit a le mérite d'être simple et pragmatique.



P : comme Pause

- Vous respirez profondément (signal au corps que vous allez gérer la situation).
- Vous avez une posture ouverte et non menaçante.
- Vous parlez d'une voix calme et assertive (signal à la personne impliquée que vous avez la capacité de gérer la situation).

A : comme Attention

- Vous donnez toute votre attention à la personne impliquée.
- Vous reprenez ce qu'elle dit pour montrer que vous l'écoutez et la comprenez : « Vous dites que l'organisation pose problème parce que... ».

C : comme Compréhension

- Vous reconnaissez les émotions de la personne impliquée (ce qui ne veut pas dire que vous les acceptez) et demandez une confirmation: « Je vois que cette situation vous met en colère, c'est bien ça ? ».

E : comme Engagement

- Vous proposez une solution concrète pour résoudre le conflit : « Pouvons-nous prendre un moment pour en discuter calmement et trouver une solution ? ».

NOTES

THÈME 9

Identifier les limites d'une relation d'aide



Identifier les limites d'une relation d'aide permet aux bénévoles un positionnement juste vis à vis des bénéficiaires et de mieux vivre leur engagement .

Les limites de l'association

Les **objectifs de l'association locale définies dans une charte** et affichées aident la bénévole à savoir quelles actions entreprendre, jusqu'où et selon quelles règles.

Ces informations indiquent aux bénéficiaires ce qu'ils peuvent attendre ou pas de l'association.

Le secteur associatif est indispensable pour oeuvrer là où les institutions publiques sociales sont défaillantes mais **les vraies solutions sont politiques**. Notre rôle d'association est limité.

Les limites des bénévoles

Les bénévoles ne sont **pas des professionnels**, ils peuvent être confrontés à leurs limites personnelles dans certaines situations.

Chacun a la responsabilité de **protéger son bien-être psychologique**.

Passer le relais à un membre de son équipe en cas de surcharge émotionnelle.

Les bénévoles doivent **respecter leur propre besoin** de repos physique et alerter quand une charge est trop lourde.

L'équipe doit veiller à une **répartition des tâches** qui prend en compte le temps que souhaite investir un bénévole, ses capacités physiques et rythme de travail.

Après les actions productives de terrain, les bénévoles ont **besoin de moments de convivialité**, de célébrer le travail réalisé, les réussites, de se donner entre eux de la reconnaissance avant de repartir sur les contraintes de leurs missions.

Le **travail en réseau** permet de réorienter les bénéficiaires, de passer le relais à l'externe ou d'avoir un soutien pour un accompagnement sur une problématique spécifique.

Des **temps de formation** sont proposés au sein des associations pour prendre du recul, s'enrichir à échanger des points de vue, acquérir ou développer des compétences et ressources pour un développement personnel.

Les limites des bénéficiaires

Elles sont **définies par les règles d'une association** pour : le type d'aide disponible, les critères d'éligibilité, les conditions de délivrance de l'aide.

Elles peuvent être ajustées en équipe après une consultation des bénéficiaires sur les services offerts.

Une règle doit rester vivante, des exceptionnalités peuvent être envisagées après concertation en équipe.

NOTES

**CONSTRUCTION ET
ENTRETIEN D'UN
RESEAU DE SOUTIEN**

THÈME 10

Pratiquer le travail en réseau



Les problématiques sociales des personnes en situation de pauvreté sont interconnectées et se renforcent les unes les autres. Travailler avec différents partenaires spécialisés est la manière la plus efficace de les traiter avec davantage de ressources et de compétences.

La nomination d'un.e référent.e partenaires au sein de l'équipe : un atout majeur

Sa mission sera la réorientation des bénéficiaires vers des partenaires. Il permettra de soutenir, coordonner, pérenniser une pratique de travail en réseau.

Bénéfices du travail en réseau pour les bénéficiaires

Trouver des **réponses à des problématiques spécifiques auprès d'experts.**

Bénéfices du travail en réseau pour une association locale

- Trouver des **ressources pour soutenir les parcours vers l'autonomie.**
- Donner une **visibilité à notre association** et nos actions.
- **Renforcer nos valeurs, nous enrichir** de la pratique de partenaires.
- **Participer à des projets collectifs.**

Tâches et responsabilités du référent partenaires

- Identifier des partenaires.
- Créer et actualiser un répertoire de partenaires.
- Représenter l'association à l'externe.
- Etre le point de contact entre l'équipe et les partenaires.
- Etre une personne ressource pour l'équipe qui a repéré des besoins de réorientation pour un bénéficiaire.
- Réorienter les bénéficiaires vers les partenaires.
- Faire respecter les engagements pris avec les partenaires.

Un répertoire de partenaires : un outil commun précieux à créer

Le contenu du répertoire comprend :

- Domaine d'action (santé, mobilité, emploi...)
- Type de collaboration établie
- Coordonnées du partenaire (adresse, site web, téléphone)
- Coordonnées des personnes à contacter
- Niveau d'action (communal, régional, national)

Les premiers contacts avec les partenaires : une démarche « d'aller vers »

Par téléphone ou par mail :

- Présenter l'association locale et sa mission.
- Préciser l'objectif du contact (avoir connaissance des missions et actions de chacun, des publics respectifs).
- Envisager les collaborations possibles, identifier la personne à qui s'adresser pour un échange téléphonique ou une réunion.

Une réunion d'équipe peut initier la démarche de construction d'un réseau de partenaires

Pour chaque champ de problématique impacté par une situation de pauvreté

- Utiliser une feuille de flip chart ou un tableau blanc.
- Noter votre association locale au centre du tableau.
- Faire inscrire aux participants à la réunion sur des post-it toutes les organisations, institutions, associations avec lesquelles votre association locale est ou pourrait être en lien.
- Pour chaque partenaire actuel ou potentiel préciser le type de ressources possibles : matérielles, financières, humaines, informatives...
- A préciser, les types de collaborations éventuelles : concertation ou réorientation des bénéficiaires, partage de connaissances et d'expériences, élaboration de projets communs, coordination des missions...

Des listes de partenaires du secteur social par territoire sont disponibles auprès de la Ozanam Academy.

Des réunions entre associations locales géographiquement proches permettront de mutualiser les connaissances et connexions aux réseaux collaboratifs.

NOTES

Bibliographie

Ressources pour continuer à explorer



Ya Basta ! Assez ! Échec à la pauvreté ! • Joseph Charlier

Le livre aborde les processus d'appauvrissement et les inégalités économiques persistantes malgré les politiques publiques visant à les réduire. L'auteur souligne l'importance de la participation active des personnes vivant la pauvreté dans la lutte contre celle-ci, en valorisant leurs expériences et en les impliquant dans la construction de solutions collectives.

Pourquoi l'égalité est meilleure pour tous • Richard Wilkinson et Kate Pickett

Les auteurs démontrent que les sociétés plus égalitaires où les écarts de revenus sont réduits, bénéficient de nombreux avantages : meilleure santé physique et mentale, taux de criminalité plus bas, plus grande cohésion sociale, bien-être général accru. Ils argumentent que les inégalités exacerbent les tensions sociales et les problèmes collectifs, touchant aussi bien les riches que les pauvres. L'ouvrage plaide pour des politiques de redistribution et l'égalité en montrant que ces mesures profitent à l'ensemble de la population.

Pauvrophobie: Petite encyclopédie des idées reçues sur la pauvreté • Le Forum - Bruxelles contre les inégalités

L'auteur explore les préjugés et discriminations envers les personnes en situation de pauvreté. Il analyse comment la stigmatisation alimente les inégalités sociales et limite l'efficacité de politiques publiques. Il appelle à repenser notre regard sur la pauvreté pour une société plus solidaire et inclusive.

Repenser la pauvreté • Esther Duflot et Abhijit Banerjee

Les experts ont pris l'habitude de décider à la place des pauvres de ce qui est bon pour eux sans prendre la peine de les consulter. Les auteurs partent de la démarche inverse en abordant le défi du combat contre la pauvreté comme une série de problèmes concrets qui, correctement identifiés et compris, peuvent être résolus un à un.

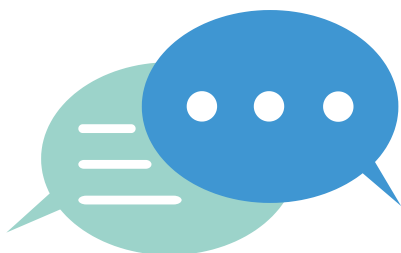
La pauvreté, une question de droits humains ? • Actes du séminaire, UNESCO documents

Ce recueil présente les discussions d'un séminaire sur la pauvreté envisagée sous l'angle des droits humains, explorant les responsabilités des états et les mesures spécifiques à adopter pour lutter contre la pauvreté.

Combattre la pauvreté dans le monde • OECD library

Publié par l'OCDE, cet ouvrage offre une analyse des stratégies internationales de lutte contre la pauvreté, en mettant en lumière les politiques efficaces et les défis persistants.

NOTES



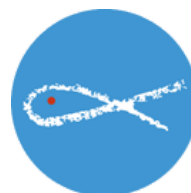
Pour la formation des bénévoles et des responsables d'équipe...

Pour un soutien dans la création de réseaux de partenaires et les mises en projets...

Pour toutes vos questions sur l'action sociale Vincentienne...

Contactez la OZANAM ACADEMY

ozanamacademy@vincentdepaul.be



WWW.VINCENTDEPAUL.BE

© VINCENT DE PAUL BELGIUM 2024

Tous droits réservés.
Toute utilisation ou reproduction
partielle ou intégrale interdite sans
accord écrit préalable de l'éditeur.