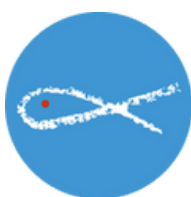




GUIDE 2

LA VIE EN ASSOCIATION LOCALE



Vincent de Paul Belgium
OZANAM ACADEMY

SOMMAIRE

NOTRE IDENTITÉ	4
-----------------------	---

AVANT-PROPOS

Synthèse de Guide 1 : repères et enjeux	5
---	---

DES ÉQUIPES DYNAMIQUES POUR UNE SOLIDARITÉ EFFICACE

THÈME 1 :	7
------------------	---

Organiser les tâches en équipe

THÈME 2 :	9
------------------	---

Se réunir en équipe

THÈME 3 :	11
------------------	----

Recruter des bénévoles

THÈME 4 :	13
------------------	----

Accueillir un nouveau bénévole

NOS ACTIVITÉS CLÉS ET DIVERSIFIÉES

THÈME 5 :	16
------------------	----

Gérer un point de distribution alimentaire et respecter les bonnes pratiques de sécurité alimentaire

THÈME 6 :	19
------------------	----

Gérer un point de vente circulaire de vêtements ou une Boutique Unique

THÈME 7 :	23
------------------	----

Nos initiatives locales

PÉRENNITÉ DE NOS ACTIONS SOCIALES

THÈME 8 :	26
------------------	----

Communiquer au nom d'une association locale

THÈME 9 :	28
------------------	----

Collecter des fonds

THÈME 10 :	32
-------------------	----

Susciter des legs

BIBLIOGRAPHIE	34
----------------------	----

Frédéric Ozanam (1813-1853)

Fondateur de la Société de
Saint Vincent de Paul

N'attendons pas toujours que
l'occasion vienne nous saisir,
sachons quelquefois la provoquer
et marcher à la tête des
événements pour les conduire au
terme de nos volontés.

Les deux chanceliers d'Angleterre (1836)

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 essentiel, 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.

Avant-propos

Synthèse du Guide 1 : repères et enjeux

Nos associations : des leviers pour renforcer l'autonomie

Une aide matérielle primaire peut offrir des perspectives d'émancipation : c'est la thématique développée dans le [Guide 1 « Au-delà de l'aide matérielle »](#).

C'est un véritable challenge pour nos équipes :

- **Faire évoluer notre regard sur les bénéficiaires, en les considérant sous le prisme de leurs ressources.**
- **Repenser leur rôle dans notre association** non seulement en tant que receveurs d'aides, mais aussi **en tant qu'acteurs en capacité de faire valoir leur point de vue ou de développer des compétences par la participation.**

Nos associations ont la possibilité d'activer la participation des bénéficiaires d'aides à différents niveaux en tant que :

- **Partenaires à consulter en tant qu'experts de leur vécu** sur les services de nos associations, le fonctionnement et leurs besoins.
- **Participants ou co-organisateurs d'une activité** ponctuelle ou régulière
- **Bénévoles potentiels qui pourraient renforcer leur pouvoir d'action et acquérir des compétences.**

L'engagement des bénévoles s'appuie sur des valeurs solidaires, mais les relations d'aide et de don impliquent aussi un rapport d'inégalité.

La reconnaissance et la participation des bénéficiaires est donc un axe de réflexion à mener qui peut être transversal à l'ensemble de nos services.

Le [Guide 2](#) se veut être un outil pour le développement des compétences pratiques de nos bénévoles en action sociale qui luttent contre la pauvreté. Toutes les thématiques intègrent en filigrane la question de la place que nous faisons aux personnes que nous accompagnons dans notre association et la société.



DES ÉQUIPES
DYNAMIQUES
POUR UNE
SOLIDARITÉ
EFFICACE

THÈME 1

Organiser les tâches en équipe



Assurer une répartition efficace et équitable des tâches, évite une surcharge de travail dans l'équipe et garantit la continuité des services rendus en cas d'absence d'un bénévole.

Animation d'une réunion de répartition des tâches

Animation faite par le président ou par un autre participant de l'équipe.

Durée : environ 2 heures

Objectifs de la réunion

- Garantir une bonne gestion des tâches
- Assurer une qualité d'environnement de travail et le bien-être en équipe
- Respecter le temps que chaque bénévole veut consacrer à l'association

Listing des activités et tâches de l'équipe

Réaliser un tableau par activité de l'association (un tableau distribution de colis, un tableau boutique unique, un tableau épicerie sociale et autre).

Commencer par l'activité la plus consommatrice de ressources et/ou celle concernant le plus grand nombre de bénévoles.

Faire le tour de table des participants et noter toutes les tâches liées à cette activité. Un fil conducteur peut être le déroulement des tâches dans une semaine ou une journée type.

- En première colonne de chaque tableau, noter les jours de l'activité (lundi, mardi, mercredi... ou premier lundi du mois par exemple).
- En deuxième colonne, inscrire les tâches en lien avec l'activité.
- En troisième colonne préciser les bénévoles dédiés à chaque tâche.
- En dernière colonne, poser les actions à prévoir : nouvelle répartition des tâches entre bénévoles (noter le nom des volontaires), formation des bénévoles qui acceptent de remplacer les absents, recherche de nouveaux bénévoles pour des tâches précises.

- Points d'attention:
 - La répartition des tâches permet-elle d'éviter l'épuisement des bénévoles les plus impliqués?
 - En cas d'absence imprévue et prolongée d'un bénévole, des remplaçants potentiels sont-ils disponibles et formés ?
 - La répartition des tâches répond-elle aux besoins et limites de chaque bénévole ?
 - Y-a-t-il une nécessité de nouvelle redistribution des tâches ?
 - S'il y a un nouveau projet en perspective, les ressources humaines de l'équipe sont-elles suffisantes ?
 - Faut-il trouver de nouveaux bénévoles ? Recruter des bénévoles parmi les bénéficiaires est une possibilité à envisager.

Autres réunions possibles à la suite

- Réunion pour la formation de remplaçants
- Réunion pour la recherche de bénévoles
- Réunion de consultation des bénévoles

NOTES

THÈME 2

Se réunir en équipe



Des réunions d'équipe régulières sont essentielles pour discuter des défis quotidiens et des projets futurs de l'association, pour procéder aux ajustements nécessaires et pour rassembler les bénévoles dans une communauté associative où ils peuvent trouver soutien et conseils.

Des réunions mensuelles structurent et dynamisent les activités d'une association

Elles renforcent les liens entre les membres d'une équipe, permettent de prendre le temps d'une réflexion, de prendre des décisions communes, d'ajuster une organisation, de mettre en place des stratégies pour des projets, d'intégrer de nouveaux bénévoles, de questionner le cadre et son évolution.

La réunion est conduite par le président, elle permet à chacun de s'exprimer dans l'écoute et le respect, elle est ouverte aux suggestions des nouveaux membres.

Les différents points d'ordre du jour possibles

Temps de réflexion et de partage

Partager des expériences et des réflexions peuvent renforcer la cohésion du groupe, éventuellement à partir d'une lecture autour des valeurs de l'association et/ou du cadre d'inspiration chrétien.

Approbation du compte rendu précédent

Pour suivre les décisions prises lors de la dernière réunion.

Suivi des bénéficiaires

Echanger sur les services rendus, les besoins évalués, les incidents et tensions éventuels, les nouveaux bénéficiaires inscrits ou en attente d'aide.

Travail des bénévoles de l'équipe

Partager les joies, réussites, difficultés, l'entente entre bénévoles. Mettre en réflexion la promotion d'un environnement de travail harmonieux, la gestion de tensions, le respect des valeurs de l'association, les départs et recrutements nécessaires, l'aménagement et la répartition des tâches, l'amélioration des services offerts en interne ou en externe.

- Travailler sur la posture du bénévole en action sociale sur base des thèmes du [Guide 1 « Au-delà de l'aide matérielle »](#).

- Se questionner sur la place faite aux bénéficiaires pour activation de leur participation : en tant que partenaires consultés, en tant que bénévoles potentiels ou en tant que participants ou co-organisateur d'une activité.

Les activités et projets

Organiser et suivre les activités, les projets en cours, réfléchir sur les projets à envisager pour le futur, développer une vision à long terme.

Liens avec les partenaires

Renforcer des relations avec les autres associations locales, développer un réseau externe de partenaires.

Lecture et approbation des comptes

Informar, discuter, valider les dépenses, dons, fonds disponibles.

Gestion logistique

Organiser des ressources matérielles (local, équipement, approvisionnement, distribution).

Financement

Planifier des événements pour récolter des fonds, identifier de nouvelles sources de financements, se concerter sur des stratégies de fidélisation des donateurs.

Communication

Adopter des stratégies pour améliorer la visibilité des actions de l'association.

Partage de clôture

- Partager autour d'une expérience d'inspiration.
- Choisir un texte inspirant biblique, philosophique ou une citation du jour avec des valeurs universelles.
- Prendre quelques minutes pour réfléchir à son message, ou encore partager des pensées positives, des gratitudes de la journée.

NOTES

THÈME 3

Recruter des bénévoles



Recruter de nouveaux bénévoles répond à plusieurs enjeux : pérenniser les associations ou en créer de nouvelles, assurer la continuité des services rendus, développer de nouveaux projets, éviter l'épuisement des équipes.

Quelques clés pour recruter des bénévoles

Savoir communiquer sur notre organisation et sur l'association locale

- Valoriser l'expertise de notre organisation dans la lutte contre la pauvreté de même que les services et actions concrets proposés à nos bénéficiaires.

Pouvoir donner des arguments de recrutement

- Une action caritative est gratifiante : elle permet d'améliorer la vie des autres et de voir les résultats concrets d'une action.
- Tout engagement est reconnu et apprécié.
- Aider quelqu'un dans le besoin donne un sentiment d'accomplissement et de satisfaction personnelle.
- La participation à des actions sociales permet d'acquérir de nouvelles compétences en organisation, logistique, communication et relations sociales.
- Le bénévolat est une opportunité de rencontrer des personnes qui partagent les mêmes valeurs que soi, de créer des amitiés.
- Un engagement dans une action sociale donne un sens plus profond à la vie.
- C'est une chance de participer à un projet plus grand que soi qui reste ouvert aux propositions des bénévoles.

Témoigner d'expériences de bénévoles gratifiantes

- Transmettre vos propres témoignages, ceux de l'équipe, ceux de la newsletter peut être inspirant.

Adapter les pratiques d'équipe pour plus d'inclusivité

- Favoriser un cadre d'accueil et de bienveillance pour les nouveaux venus pour permettre une expérience positive et un ancrage dans l'association.

- Accepter et valoriser les nouvelles idées et méthodes pour une ouverture à tous bénévoles.
- Ajuster les horaires de réunion pour inclure tous les membres potentiels.

Développer des stratégies de recrutement: pistes possibles

- Affiches et panneaux : ils sont plus attrayants lorsqu'ils ont un aspect moderne et professionnel ; veiller à ce que le texte soit clairement lisible et éviter une surcharge d'informations.
- Présence en ligne : entretenir un blog, une page facebook, un site internet actifs.
- Médias locaux : les solliciter pour valoriser les actions.
- Site spécialisé comme la Plateforme Francophone du Volontariat : faire paraître une annonce de recrutement.
- Événements visibles et attractifs : organiser des dîners partagés, brocantes, tenir un stand dans une journée dédiée aux associations d'un territoire.
- Appel au réseau : chaque membre de l'équipe a un réseau à solliciter. Informer les donateurs qu'il y a un appel à bénévolat, informer également les assistantes sociales, les prêtres, les associations d'étudiants et toute personne en contact avec un public de bénévoles potentiels.
- Communication vers les personnes accompagnées : les informer de la recherche de nouveaux bénévoles et spécifier qu'elles peuvent proposer leurs services.
- Le bouche-à-oreille : une formule efficace de recrutement. Favoriser un environnement de travail convivial car un bénévole dans un environnement convivial tendra à inviter des personnes de son entourage à rejoindre l'équipe.

NOTES

THÈME 4

Accueillir un nouveau bénévole



L'accueil de nouveaux bénévoles est un temps important car ils sont essentiels pour assurer la continuité des missions d'action sociale de l'association.

Bien accueillir un nouveau bénévole

C'est lui permettre de faire une expérience positive dans la relation d'aide.

Impact pour le bénévole

- Le bénévole se sentira intégré au sein de l'équipe avec un sentiment d'appartenance.
- Il sera plus susceptible d'acquérir de nouvelles compétences, de se sentir utile et de vivre un développement personnel.

Impact pour la structure d'accueil

- Le bénévole s'engagera plus facilement à long terme.
- Il deviendra rapidement opérationnel et efficace.
- Une bonne pratique d'accueil attirera d'autres bénévoles, renforcera l'image et reflètera les valeurs de l'association

Accueillir et intégrer : quelles pratiques ?

Lors de la première rencontre

- Organiser un rendez-vous avec le président ou avec un référent de l'équipe pour expliquer les origines de Vincent de Paul Belgium, ses objectifs, ses valeurs, ses missions actuelles.
- Évoquer l'association locale : son historique, ses points forts, ses besoins, le nombre de bénéficiaires et les attentes de l'équipe.
- Évaluer les attentes, motivations et compétences du nouveau bénévole.
- Envisager une proposition de tâches en fonction du profil du bénévole et en fonction des besoins de l'équipe.
- Proposer un mode d'introduction dans l'équipe et dans l'action : via une réunion ou directement sur le terrain.
- Informer qu'un point sera fait régulièrement et indiquer quand.
- Évoquer les tâches qui seront proposées et les conditions convenues de démarrage : binôme, mentorat ? Observation dans un premier temps ? Action de terrain directe ?...

- Convenir des jours et/ou heures de présence du bénévole.
- Donner rapidement des responsabilités pour évaluer l'intérêt du bénévole sur le terrain.
- En cas d'accueil d'un bénévole bénéficiaire, voir **Guide 1 « Au-delà de l'aide matérielle »** ;
Thème 7 : Envisager le double statut bénéficiaire-bénévole.

Pour une introduction en réunion ou terrain

- Présenter le nouveau bénévole et l'inviter à se présenter.
- Présenter les membres de l'équipe.
- Évoquer auprès de l'équipe les conditions convenues lors de la première rencontre.

Suite à une première expérience terrain

- Demander des retours sur l'expérience : 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 que le nouveau bénévole partage ses expériences.
- Recadrer de façon bienveillante en cas d'éloignement du cadre de référence permet de réajuster les actions et comportements en cohérence avec les valeurs et les objectifs de l'association.

Informé sur le cadre de l'engagement bénévole

- La **loi du 3 juillet 2005** encadre les droits, devoirs et conditions d'accès au statut de bénévole. Toutes les conditions de ce statut sont présentées clairement sur le site de la Plateforme Francophone du Volontariat : levolontariat.be
- Une **assurance de qualité** est offerte, qui couvre tous les risques possibles dans le cadre d'une mission de bénévolat.
- Le **devoir de confidentialité** d'un bénévole en action sociale l'oblige à ne pas divulguer les informations personnelles et administratives des bénéficiaires pour garantir le respect de la vie privée et la protection de leurs données.
- Une **offre de formation et des guides** sont proposés aux bénévoles pour leur fournir tous les repères nécessaires et développer leurs compétences afin de mener leurs missions d'action sociale.

NOTES

**NOS ACTIVITÉS CLÉS
ET DIVERSIFIÉES**

THÈME 5

Gérer un point de distribution alimentaire et respecter les pratiques de sécurité alimentaire



La gestion d'un point de distribution alimentaire requiert de veiller à la fois à la qualité d'accueil et du suivi des bénéficiaires, au bon fonctionnement de la logistique et au respect des bonnes pratiques d'hygiène.

Les tâches principales pour la gestion d'un point de distribution alimentaire

Gestion d'équipe

- Organiser des réunions pour répartir les tâches entre les membres de l'équipe et les planifier, faire le point sur les activités et les besoins (accueil des bénéficiaires, logistique, transport, distribution, nettoyage, respect des bonnes pratiques d'hygiène, ...).
- Accueillir et former de nouveaux bénévoles.
- Participer à des formations pour renforcer les compétences pratiques et relationnelles.

Gestion des stocks

- Réceptionner les livraisons de la Banque Alimentaire et des ramasses des invendus.
- Vérifier le respect des dates limites (Voir ci-dessous).
- Tenir un registre des fournisseurs et conserver les bons de livraison.
- Stocker les produits dans l'entrepôt ou les rayons.
- Tenir une comptabilité des stocks (Pour les vivres FSE+/ ex-FEAD).

Accueil et services aux bénéficiaires

- Accueillir les bénéficiaires à leur arrivée avec respect, vérifier leur éligibilité et informer sur les règles de l'association.
- Disposer d'un lieu d'accueil adapté avec du café, un coin papote, ... dans la mesure des possibilités des locaux.
- Organiser la distribution pour éviter les longues files d'attente : rendez-vous par tranche horaire, ticket avec n°, ...
- Assurer la sécurité des bénévoles et des bénéficiaires.
- Encaisser les paiements convenus, tenir un registre des passages.
- Gérer les désaccords ou les problèmes qui peuvent survenir avec les bénéficiaires.

- Orienter les bénéficiaires vers des services internes ou vers des partenaires externes en fonction de leurs besoins repérés.
- Organiser des modes de consultation des bénéficiaires et prendre en compte les retours pour un ajustement de l'organisation.

Bonnes pratiques d'hygiène

- Respecter les bonnes pratiques d'hygiène pour le stockage et la manipulation des denrées, la ramasse des invendus, l'élimination des déchets, la lutte contre les nuisibles. Voir ci-dessous.
- Assurer la propreté des rayons, de l'entrepôt et des espaces communs.

Suivi administratif

- Pour les associations locales qui distribuent des denrées FSE+ : gérer les inscriptions des bénéficiaires suivant le règlement FSE+ du SPP-IS. Voir [Guide 1 « Au-delà de l'aide matérielle »](#) ; Theme 4 : Accueillir un nouveau bénéficiaire.
- Dans les autres cas : tenir un registre spécifique à l'association pour pouvoir remettre un rapport d'activité annuel.

Travail en partenariat

- Établir et maintenir des bonnes relations avec les donateurs d'aliments, fournisseurs et autres organisations potentielles de partenaires.
- Convenir avec les donateurs d'aliments et fournisseurs d'un cadre de partenariat, de procédures logistiques, de planification de livraisons et conditions de livraisons.

Collectes de fonds

- Organiser des campagnes de collectes de fonds ou de dons pour soutenir les activités du point de distribution.

LES BONNES PRATIQUES D'HYGIÈNE DANS LA GESTION DES DONS ALIMENTAIRES ET INVENDUS

La responsabilité de la sécurité alimentaire des produits

Toute entité active dans la chaîne alimentaire est nommée « Opérateur » par l'AFSCA. Nos associations locales qui reçoivent des dons alimentaires sont donc des opérateurs. L'opérateur est le premier responsable de la sécurité sanitaire des produits et doit exercer un autocontrôle. L'État, via l'AFSCA, assure le contrôle et supervise l'opérateur dans l'objectif de protéger le consommateur final.

Les quatre types de dangers dans les produits alimentaires nuisibles pour le consommateur

Ces dangers peuvent être visibles ou invisibles.

1. Danger biologique

Des micro-organismes pathogènes et leurs toxines dont les bactéries, les moisissures, les virus et les parasites, peuvent causer des infections ou des intoxications alimentaires.

2. Danger physique

Des corps étrangers ingérés tels que éclats de rouille, de bois, de métal ou de verre, pierres, morceaux de plastique, de carton, de ficelles, parties d'animaux nuisibles vont causer des dommages au système digestif (irritation, perforation, coupure, ...) ou peuvent entraîner l'étouffement.

3. Danger chimique

Des substances présentes dans l'aliment, telles que les pesticides, produits de nettoyage, de désinfection peuvent occasionner un empoisonnement, une brûlure et autres.

4. Danger allergène

Un allergène est une substance qui déclenche une allergie qui se manifeste par un ensemble de réactions du système immunitaire de l'organisme à la suite d'un contact, d'une ingestion voire d'une inhalation. Ces substances peuvent causer des réactions graves.

Pour éviter ces dangers, consulter la circulaire PCCB/S3/1777678 23/03/2023 sur le site national qui traite des obligations des opérateurs en matière de :

1. Hygiène corporelle
2. Propreté de l'environnement de travail
3. Respect des températures
4. Approvisionnement
5. Autocontrôle des produits
6. Contrôle de présence de micro-organismes visibles
7. Vérification de l'emballage
8. Règles sur la DLC (Date Limite de Conservation)
9. Règles sur la DDM (Date de Durée Minimale)
10. Règles de congélation sous certaines conditions
11. Règles de transport entre le point de collecte et nos associations
12. Gestion des frigos solidaires

NOTES

THÈME 6

Gérer un point de vente circulaire de vêtements ou une Boutique Unique



La gestion d'un point de vente circulaire de vêtements ou d'une Boutique Unique requiert une organisation rigoureuse pour répondre à des objectifs d'impact social (soutien à des personnes démunies, accessibilité économique, consommation durable,) et de rentabilité économique.

Objectifs d'un point de vente circulaire de vêtements ou d'une Boutique Unique :

- Permettre aux familles avec peu de moyens l'achat de vêtements à prix réduits
- Assurer des rentrées financières pour une entité

Objectifs secondaires :

- Permettre l'acquisition de compétences à des bénéficiaires qui deviennent bénévoles.
- Développer une économie circulaire et durable en limitant l'impact sur la planète.
- Permettre à un public sensible à cette nouvelle approche d'acheter des vêtements de seconde main.
- Si un coin café est installé, faire bénéficier aux clients d'un moment de convivialité.
- Pour les Boutiques Uniques : se faire connaître auprès de donateurs potentiels et s'assurer une plus grande notoriété.

Liste des tâches et responsabilités pour la gestion d'un point de vente circulaire ou d'une Boutique Unique

Gestion de l'équipe

- Organiser des réunions pour répartir et planifier les tâches entre les membres de l'équipe, faire le point sur les activités, les besoins.
- Accueillir et former de nouveaux bénévoles : informer sur les procédures, règles de sécurité et valeurs de la structure.
- Constituer une équipe suffisante pour un investissement mesuré de chaque bénévole (avec réserve suffisante en cas d'absence d'un membre de l'équipe).
- Faire participer l'équipe à des formations en interne ou à l'externe pour renforcer les compétences pratiques et relationnelles : gestion de magasin, accueil des clients, étalage des articles, aménagement de la devanture requièrent des compétences spécifiques. La gestion de la caisse exige rigueur et probité.

- Questionner la possibilité d'intégrer des bénéficiaires en tant que bénévoles pour l'acquisition de compétences utiles à leur parcours vers l'autonomie.
- Faire appel à des élèves ou étudiants de formations commerciales pour un soutien temporaire et une inspiration, éventuellement dans le cadre d'un stage.

Gestion des stocks

- Organiser le transport des articles entre les différents points de collecte et la boutique.
- Réceptionner de nouveaux arrivages de vêtements.
- Accueillir les donateurs de vêtements.
- Stocker les articles dans l'entrepôt.
- Suivre les stocks, mettre à jour régulièrement les quantités et identifier des besoins de réapprovisionnement.
- Sélectionner et trier des vêtements selon leur qualité, style, saison, état.
- Nettoyer, repasser, et réparer les vêtements avant la mise en rayon.
- Mettre en place les articles sur les présentoirs pour un effet attractif. Réassortir dès que nécessaire.
- Afficher des prix.
- Accumuler du stock est improductif.

Comptabilité

- Séparer la comptabilité du point de vente circulaire de vêtements ou de la Boutique Unique des autres activités facilite le suivi des ventes, des recettes et dépenses.

Service à la clientèle

- Accueillir les clients avec des formules de bienvenue et de fin de visite.
- Guider et conseiller les clients.
- Gérer des plaintes.
- Encaisser les articles.
- Gérer les retours et les échanges si pratiqués.
- Maintenir la propreté dans les cabines.
- Prendre en compte les retours des clients pour un ajustement du fonctionnement.

Evoluer d'un point de vente circulaire de vêtements vers une « Boutique Unique » accueillante et rentable

Dénomination

La dénomination Boutique Unique a été choisie par Vincent de Paul Belgium pour assurer une notoriété.

Uniformisation

Notre charte graphique (voir site internet national) sert de référence pour les supports de communication imprimés ou numériques de notre organisation, de nos associations locales, et des Boutiques Uniques. Cela inclus les étiquettes, les affiches, les brochures, la décoration intérieure.

L'uniformisation visuelle contribue à créer une expérience client positive, aide à promouvoir une image de marque forte et reconnaissable.

Relation avec les fournisseurs et partenaires

- Gérer des relations et des conditions de partenariat avec des fournisseurs de vêtements de seconde main.
- Informer un réseau de partenaires sociaux des services de la boutique pour des orientations de clients potentiels.

Taxation

- Etre attentif à l'application de la TVA selon le scénario. Consulter le Conseil National.

Vente ou gratuité

- Aider les plus démunis : il peut y avoir don de vêtements ou à prix symboliques respectueux de la dignité des personnes.
- Mettre en place des actions promotionnelles.
 - Soldes « Tout à 1€ » deux fois par an.
 - Bon de 8€ à la période de Noël.
 - Bon de 5€ donné aux nouveaux bénéficiaires de colis.
 - Pour les futures mamans : gratuité pour les habits enfants dans leurs 6 premiers mois, ou constitution d'un kit de démarrage pour l'accueil de bébé.

Local et aménagement de la boutique

- Peindre le local aux couleurs de l'association : blanc et bleu (voir le kit pour « Boutique Unique » sur le site national).
- Adapter le local pour une boutique agréable comme dans un magasin de vêtements traditionnel.
- Installer un comptoir dégagé et accueillant (à l'instar d'un magasin).
- Epurer l'espace, dégager et aérer, pas trop de meubles, de tringles ni trop de vêtements exposés.
- Favoriser une visibilité extérieure avec utilisation de vitrines attractives en les renouvelant régulièrement.
- Installer un éclairage lumineux.
- Prévoir une cabine d'essayage si les lieux le permettent.
- Avoir une zone de tri et de réserve séparée de la Boutique pour le stockage et le roulement régulier des vêtements.
- Acquérir des accessoires d'étalage, des tringles, des étagères, ... sur des sites de seconde main (www.2ememain.be - www.befr.ebay.be - www.facebook.com/marketplace -...) ou dans les faillites (www.clicpublic.be - ...).

Attention aux vendeurs et acheteurs malintentionnés (hameçonnage ou phishing) !

Horaires

Adapter les horaires :

- Pour un accès possible des clients à différents moments de la journée, y compris avec des enfants.
- Pour éviter toute surcharge de travail aux bénévoles.

Afficher l'horaire à l'entrée, et sur les outils de communication.

Promotion de la boutique et communication

- Aménager la devanture de la boutique avec la dénomination, les heures d'ouverture, une vitrine attirante.
- Créer et suivre une page facebook (coût très modéré).
- Référencer la boutique sur Google Maps. Faire un clic gauche sur Google Maps à l'endroit de votre magasin, puis un clic droit et sélectionner « Ajouter votre établissement ».
- Annoncer les articles avec les promotions, les heures d'ouverture, ... dans le journal local, le feuillet communal, le feuillet paroissial.
- Tenir un stand lors de braderie.
- Organiser des actions promotionnelles ponctuelles : soldes, tout à 1 €, 1 article acheté + 1 article gratuit, marché de Noël, jouets à St-Nicolas, carte de fidélité (1 cachet par tranches d'achat de 5€, bon de 5€, au 10ème cachet), concours, ...
- Informer le public sur les besoins de collecte. Spécifier ce qui est recherché. Exemple : « Nous recherchons des vêtements propres et en bon état ».

Activités complémentaires : couture - relooking

- Atelier couture : petite réparation des vêtements reçus, ou adaptation des vêtements achetés.
- Relooking : soutien et aide aux clients pour changer de look.

Gestion des surplus non vendus ou invendables

- Revendre au kilo à des entreprises. En juin 2021, les prix étaient de 0,08 à 0,35 €/kg.
- Déposer dans les bulles à vêtements d'autres associations plus importantes.
- Déposer au parc à conteneurs.

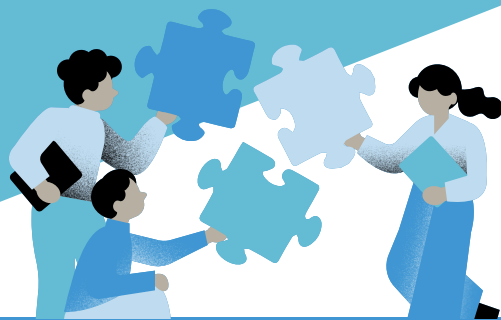
Quelques conseils

- Assurer une rotation été/hiver.
- Solder en fin de saison pour liquider un stock.
- Changer les vêtements présentés tous les 2 - 3 semaines pour offrir du choix et être attractif.
- Utiliser des étiquettes de couleur pour identifier les vêtements de saison et faciliter la rotation.
- Pratiquer une exposition des vêtements tournante, et changer les mannequins régulièrement.
- Avoir une gamme de prix partant de 0.5€ à maximum 25€ pour un vêtement de marque (toujours vérifier de rester en dessous des prix des magasins traditionnels et locaux).
- **Rester attentif aux personnes vraiment dans le besoin : adapter les tarifs, voire accorder la gratuité.**

NOTES

THÈME 7

Nos initiatives locales



En plus de l'aide alimentaire, de nombreuses autres actions permettent de soutenir les personnes accompagnées. L'adaptation des activités aux besoins locaux est au cœur de notre organisation.

Nos activités diversifiées comme outils d'insertion

Au fil du temps, l'aide primaire comme la distribution de colis alimentaires, articles ménagers ou vêtements est devenue la marque de notre organisation.

Mais notre vraie force est la capacité de nos associations locales à répondre à des besoins évalués sur leur territoire en construisant des actions spécifiques.

Exemples des activités proposées par nos associations

École des devoirs

L'école des devoirs offre un soutien scolaire individualisé aux enfants. Elle vise à renforcer leur réussite éducative tout en favorisant leur autonomie. Elle les aide à devenir acteurs de leur apprentissage. Cet accompagnement éducatif permet également de construire des liens sociaux et d'impliquer les familles dans le parcours éducatif de leurs enfants.

Activités sociales

Les ateliers créatifs, les activités sportives ou encore les excursions organisées créent des espaces de convivialité et de partage. Ces initiatives brisent l'isolement et permettent aux participants de développer des compétences sociales ou pratiques pour une participation active dans la société.

Services d'aide à la mobilité

Ces services permettent d'accompagner les personnes ayant des difficultés à se déplacer, qu'il s'agisse de rendez-vous médicaux, de démarches administratives ou d'activités sociales. En offrant des services de mobilité, l'association aide les personnes accompagnées à conserver leur indépendance, à prendre soin de leur santé, à éviter les problèmes administratifs et à prévenir l'isolement.

Aide administrative

L'objectif de cette assistance est d'accompagner les personnes accompagnées dans leurs démarches administratives parfois très complexes, de la compréhension de courriers officiels ou encore de la demande de prestations sociales. Cet accompagnement renforce leur autonomie et lutte contre la sous-utilisation des droits sociaux.

Aide financière

L'association accorde une aide financière ponctuelle aux personnes en situation de précarité pour couvrir des besoins essentiels tels que le logement, la santé ou l'éducation. Au-delà du soutien matériel, cette aide permet aux bénéficiaires de retrouver une certaine stabilité et d'avancer dans leur parcours d'insertion.

Aide à la digitalisation

En proposant des ateliers d'initiation à l'informatique et au numérique, l'association aide les personnes éloignées de ces outils à maîtriser les bases (comme l'utilisation d'un ordinateur ou la navigation sur Internet). Cela favorise leur inclusion numérique, indispensable dans une société de plus en plus connectée, et renforce leur capacité à accomplir des démarches administratives en ligne ou à accéder à des services sociaux.

Aide au logement

L'aide au logement accompagne les bénéficiaires dans leur recherche d'un logement décent et abordable. L'association propose également un soutien dans les démarches administratives liées à l'habitat. Cette activité contribue à la sécurité et à la stabilité durable des personnes.

Chaque activité s'inscrit dans une logique de solidarité et d'autonomisation, visant à renforcer les compétences et la participation active des bénéficiaires dans leur parcours.

NOTES

PÉRENNITÉ DE NOS
ACTIONS SOCIALES

THÈME 8

Communiquer au nom d'une association locale



La communication dans une organisation caritative permet de sensibiliser le public, les donateurs et les partenaires aux actions menées. Elle renforce la crédibilité et favorise des engagements.

Les principes de base pour communiquer

Présenter l'association

- Histoire, missions, valeurs clés.

Adapter la communication en fonction des publics ciblés (bénéficiaires, donateurs, partenaires, institutions, grand public) **et en fonction des réseaux de communication choisis**

- Presse écrite : communiqué et article
- Réseaux sociaux : annonces, posts, témoignages, vidéos
- Communication orale : interview, discours...

Pour les bénéficiaires

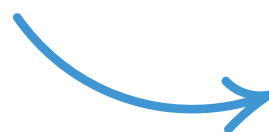
- Échanger avec une communication directe, transparente et respectueuse.

Pour les partenaires et donateurs

- Indiquer l'impact des partenariats ou contributions.

Pour le grand public

- Sensibiliser aux causes soutenues par des témoignages et des histoires inspirantes d'accompagnement de bénéficiaires.



Exemples de contenus possibles pour communiquer

- Utiliser la charte graphique et le logo de l'association.
- Présenter succinctement notre organisation: notre organisation caritative a été fondée en 1833 par Frédéric Ozanam, visionnaire social, qui s'est inspiré des oeuvres de Saint Vincent de Paul. Sa mission est de lutter contre la pauvreté et l'exclusion selon des valeurs clés : justice sociale, solidarité, respect de la dignité, accompagnement vers l'autonomie.
- Informer sur l'impact de l'organisation : l'impact de notre association se sont des vies transformées par une aide matérielle et un accès à des services spécialisés en interne ou en externe en fonction des besoins spécifiques des personnes.
- Utiliser les contenus des 10 thèmes et intro du [Guide 1 « Au-delà de l'aide matérielle »](#).
- Illustrer avec des photos (formule : 1 bénévole + 1 bénéficiaire qui sont en action dans la joie).
- Donner des exemples concrets d'actions dans les associations locales.
- Décrire des exemples d'accompagnement de bénéficiaires.
- Evoquer un témoignage de ce qu'apporte un engagement personnel en action sociale et du sens qu'il peut avoir dans une vie.
- Utiliser des témoignages de la newsletter.
- Citer des expressions représentatives des pratiques d'action sociale : « Bénévole en action sociale », « Agir audelà de l'aide matérielle », « Accompagnement vers l'autonomie », « Travail en réseau », « Orientation vers des partenaires experts en fonction des problématiques des bénéficiaires », « Ecoute et respect de la dignité ».
- Préciser des données sur un événement précis à annoncer: écrire en introduction un résumé de l'action puis donner la date, le lieu, l'objectif, préciser comment participer, conclure avec les informations de contact.

NOTES

THÈME 9

Collecter des fonds



Que ce soit pour les frais de fonctionnement, pour soutenir les projets et activités en cours ou pour un projet à venir, les équipes d'associations peuvent avoir besoin de collecter des fonds.

Points à évaluer dans une démarche de collecte de fonds

- Les gains potentiels
- Le risque financier
- Les ressources humaines et matérielles nécessaires
- La visibilité de l'activité
- L'élargissement possible du carnet d'adresses des sympathisants et/ou bénévoles.

Pistes de financements

Liste d'activités lucratives possibles

- Repas payant avec autant que possible réservation à l'avance.
- Repas gastronomique élaboré par un chef.
- Concert, spectacle avec vente de pâtisseries maison.
- Vente d'objets réalisés par des artistes locaux.
- Vente de vêtements, de meubles de seconde main.
- Organisation ou participation à une brocante.
- Organisation d'une foire aux livres avec un forfait d'entrée.
- Vente de plats préparés, de biscuits, de boissons, de fleurs... commandés à l'avance.
- Marche parrainée.
- Stand nourriture-boisson lors d'un évènement tel que marché de Noël, brocante...
- Aide rémunérée des bénévoles à une activité telle que festival...

Encourager des dons

- Mobiliser les donateurs actuels : un appel direct aux dons auprès des donateurs connus.
- Identifier de nouveaux donateurs : chaque bénévole a un réseau potentiel de personnes sensibles aux missions de l'association.
- Informer les donateurs : envoyer 2 à 3 courriers ou mails par an aux donateurs pour donner des informations sur l'utilisation de l'argent collecté et relancer un appel aux dons.

- Organiser des collectes : réaliser une collecte lors d'une messe (à la St Vincent de Paul le 27 septembre ou à la Noël). Les enterrements peuvent aussi être l'occasion d'une collecte « Ni fleurs, ni couronnes ».

Des bulletins de virement personnalisables sont disponibles au Conseil National.

Collecte des fonds par crowdfunding

Le crowdfunding ou financement participatif, c'est proposer un projet qui nécessite des fonds et inviter à le soutenir financièrement par des micro-dons via internet. Vincent de Paul Belgium a mis en place sa propre plateforme (www.crowdgiving.be) pour mettre en avant les projets et collecter des fonds qui seront reversés à 100% à votre association.

Expliquer la démarche avec des textes, photos, vidéos. Un donateur séduit par un projet va partager l'information et inciter d'autres personnes à aller consulter le projet en ligne.

Les service-clubs

Les service-clubs mènent des actions caritatives en finançant des associations.

Voici un listing non exhaustif (consulter leur site internet pour des informations) :

Fifty-One International
Jeune Chambre Internationale
Inner Wheel

Ladies Circle
Lions Club
Kiwanis

Interact club
Rotary International
Richelieu International

Autres partenariats

Certaines organisations : écoles, mouvements de jeunesse, centres sportifs, centres culturels, entreprises locales, ont la volonté d'être partenaires dans des projets de lutte contre la pauvreté : à prospecter localement ou par internet.

Réponse à un appel à projets

Les acteurs du secteur public (administrations, institutions...) et du secteur privé (grandes entreprises, fondations....) proposent de nombreux prix, subsides, bourses et autres parrainages, la plupart du temps dans le cadre d'appels à projets afin d'apporter un soutien à des projets existants ou à mettre sur pied.

Chaque appel à projet présente :

- Une date limite de dépôt de dossier (généralement via un formulaire d'inscription à renvoyer par voie électronique ou par voie postale).
- Des critères de sélection, d'octroi et de mise en oeuvre (cahier des charges, calendrier, budget...).

Points à prendre en compte

- **Lire le règlement** pour se familiariser avec les objectifs et la vision de l'organisation qui propose de soutenir les projets.
- **S'adresser au Conseil Provincial** si l'association a un statut association de fait. Si l'appel à projets concerne les asbl, une coordination peut être possible pour présenter le projet sous le numéro d'asbl du Conseil Provincial.
- **Présenter un projet spécifique**, pas d'action en soutien de l'activité ordinaire de l'association.

- **Rédiger une proposition de projet en fonction de l'organisme qui subsidie** : en quoi le projet s'intègre-t-il dans ses actions ? Quelle est sa mission, sa vision et quels sont ses objectifs ? Recherchez toutes les sources d'information complémentaires (brochures, site web).
- **Montrer comment la réalité du projet s'intègre** dans le catalogue des projets soutenus par l'organisation.
- **Identifier le but du projet** : présenter très concrètement ce que vous allez faire : ou, quand, avec qui, les résultats attendus et leurs modes d'évaluation.
- **Annoncer une situation financière réaliste** et claire.
- **Communiquer avec un message structuré** : « Votre organisation (à définir) et notre association (à définir), souhaitons réaliser le même objectif (à définir). Nous avons les ressources humaines, les compétences et un projet spécifique (à définir) pour atteindre cet objectif grâce à vos attributions de subside ».

Liste non exhaustive d'organisations susceptibles d'être sensibles aux actions menées par nos associations vincentiennes

Fondation Roi Baudouin • www.kbs-frb.be

Chaque année, la Fondation soutient des centaines de projets et d'individus. De nombreuses entreprises passent également par la FRB/KBS pour la gestion de leurs appels de fonds.

L'inscription à une e-news informe sur les appels à projet.

Vivre Ensemble • www.entraide.be

Chaque année la fondation soutient environ 80 projets de lutte contre l'exclusion sociale.

Viva for Life • www.cap48.be/demande-financement-association/viva-for-life

L'objectif de cet appel à projets est de permettre aux associations accueillant des enfants précarisés de 0 à 6 ans, d'augmenter leur capacité d'accueil et de renforcer la qualité de leurs interventions.

United Fund for Belgium (UFB) • www.ufb.be

ASBL de droit belge UFB recueille les dons d'entreprises, d'organisations et de particuliers afin de soutenir le financement de projets d'intégration sociale lancés par des associations caritatives locales.

Loterie Nationale • www.loterie-nationale.be pour des projets d'intérêt général.

Le magazine des subsides est disponible sur le site en PDF. La charte des subsides présente la philosophie qui préside à l'octroi des subsides : l'argent provenant de toute la société doit servir l'intérêt général.

CERA • www.cera.be

Les projets retenus doivent répondre à des besoins sociaux réels et déboucher à terme sur des effets durables pour la société en général et pour les sociétaires en particulier.

AG Insurance Solidarity • www.aginsurance.be/About-us/fr/solidarity/Pages/Votre-projet.asp

Aide à l'enfance et à l'adolescence défavorisées et lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Fondation Vinci • www.fondsvinci.be/fr

Lutte contre toutes formes d'exclusion afin de conférer à chacun une place, un rôle et une dignité dans notre société. Action sur deux thèmes : l'accès à l'emploi et le vivre ensemble.

Fondation BNP Paribas Fortis • www.foundation.bnpparibasfortis.be/home

Favorise l'accès des enfants et des jeunes défavorisés aux activités extrascolaires.

Fondation Reine Paola • www.sk-fr-paola.be/soutien-a-des-projets-societaux

Soutien financier aux associations venant en aide aux jeunes défavorisés.

Un emprunt

Pour certains grands projets, emprunter avec un plan de remboursement adapté aux finances de l'association locale est une possibilité.

Deux banques / organismes de prêt spécialisés dans le crédit pour des projets d'associations :

- Credal (www.credal.be/accueil) - coopérative de crédit à finalité sociale
- Triodos (www.triodos.be/fr/professionnels) - banque durable

Communication

Pour toute activité de collectes de fonds, communiquer renforcera une visibilité, une notoriété et un impact auprès de donateurs potentiels : par la presse locale, les réseaux sociaux (facebook et autres...), la radio locale...

NOTES

THÈME 10

Susciter des legs



Pour financer durablement des actions de solidarité et d'aide aux personnes démunies, notre organisation a besoin de personnes qui partagent notre vision d'un monde meilleur et plus juste en faisant un don ou un legs.

Argumentaire pour des légateurs potentiels

Notre association a plus de 400 ans de savoir-faire en combat contre la pauvreté, elle est présente dans 150 pays.

Le respect des donateurs se traduit par une conversion quasi intégrale et directe d'argent de dons et legs en impact sociétal positif grâce aux efforts des bénévoles (6 000 bénévoles) et grâce à une structure de coûts efficace et sobre.

Les instances publiques reconnaissent notre association comme un acteur important de l'organisation sociale.

Nous priorisons des actions locales : avec plus de 250 associations locales, chacun peut trouver une association locale dans sa commune ou dans une commune proche.

Nous allons toujours de l'avant avec plus de 50 projets participatifs via nos actions de crowdfunding.

Nous bénéficions de la confiance de plus de 10 000 donateurs et légataires avec une même vision inclusive.

Quelques démarches pour la recherche de légateurs

- Créer un (petit) groupe de bénévoles prêts à travailler sur le sujet.
- Prendre connaissance ensemble du livret « Vous aussi devenez notre ambassadeur », en particulier les pages sur le legs.
- Identifier un notaire pour orienter les personnes souhaitant faire un legs et / ou se faire identifier comme association caritative pouvant être destinataire d'un legs.
 - Rencontrer le notaire.
 - Expliquer les missions et actions de l'association.
 - Évoquer les projets concrets que vont financer les legs; décrire le fonctionnement actuel de l'association.
 - Signaler que des appels aux dons et aux legs périodiques vont être diffusés et préciser quand.

- Laisser quelques livrets dans la salle d'attente suite à autorisation.
- Communiquer dans le journal local ou paroissial avec un article expliquant les actions locales, la possibilité d'effectuer des dons et legs (s'inspirer des textes du livret « Vous aussi devenez notre ambassadeur »).
- Remercier les donateurs réguliers par un courrier d'information et intégrer un appel aux legs.
- Solliciter directement nos sympathisants pour évoquer l'appel aux legs.
 - Ne pas se limiter à des personnes sans héritier direct; une personne peut réserver une partie de sa succession à une association et l'autre partie à ses héritiers.
 - Expliquer le but de la visite, les projets que vont financer les legs, le fonctionnement de l'association, les démarches pour établir un testament, se renseigner sur le notaire local, laisser le livret « Vous aussi, devenez ambassadeur », laisser un numéro de téléphone de contact.
- Faire le point en grande équipe sur les démarches.

NOTES

Bibliographie

Ressources pour continuer à explorer



[MonASBL.be](#) • l'Agence pour les non-marchands

Ce site donne des informations utiles pour les associations, qu'elles soient constituées en ASBL ou en associations de fait sur le cadre juridique et fiscal des organisations, la gestion des ressources humaines, ainsi que de nombreux conseils pratiques en marketing.

[FDSS.be](#) • Fédération des services sociaux

La Fédération des Services Sociaux (FdSS) est une organisation belge qui fédère et représente des services sociaux associatifs et mutuellistes en Wallonie et à Bruxelles. Elle soutient les acteurs sociaux de terrain en développant des projets, des formations et une expertise, notamment dans les domaines du droit à l'alimentation, à l'eau et à l'énergie, ainsi que sur des publics en situation de fragilité. La FdSS agit à l'échelle locale en partenariat avec des structures locales et contribue à la réflexion en matière de travail social et de politique sociale via des projets de recherche-action. Elle formule également des recommandations à l'attention des pouvoirs publics et des acteurs administratifs et associatifs.

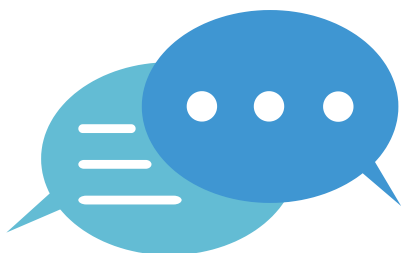
[Levolontariat.be](#) • La plateforme francophone du volontariat

Le site levolontariat.be informe sur le cadre juridique du volontariat, les droits et devoirs des bénévoles, donne des conseils pratiques pour une gestion efficace des équipes de volontaires de même que des recommandations sur l'encadrement et la formation des bénévoles pour un engagement durable et de qualité.

Il y a la possibilité de publier des appels à volontaires pour trouver des personnes prêtes à s'investir dans des actions solidaires.

[FAVV-AFSCA.be](#) • l'Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire

Le site favv-afsc.be donne des directives sur les normes d'hygiène et de sécurité alimentaire, pour que les denrées destinées aux personnes en situation de précarité correspondent aux exigences légales : la traçabilité des aliments, la gestion des stocks, les conditions de conservation, ainsi que les obligations spécifiques pour les associations redistribuant des denrées.



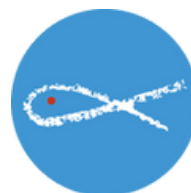
Pour la formation des bénévoles et des responsables d'équipe...

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.