



GUIDE

Déléguer la coordination des bénévoles

benevolt
Bénévoles – Associations – Collectivités

En partenariat avec



Déléguer la coordination des bénévoles

Le guide pratique pour doter votre association d'un bénévole référent des bénévoles

Je le dis souvent, j'ai une chance incroyable dans mon métier : j'échange quotidiennement avec des acteurs associatifs de terrain. Qu'il s'agisse d'associations locales ou de grands réseaux nationaux, une partie de mes missions est d'écouter et d'observer leurs questionnements et leurs pratiques pour comprendre les enjeux du moment et leur proposer des solutions. C'est ainsi qu'il y a quelques mois, alors que je termine tout juste le chantier sur le [renouvellement des dirigeants associatifs](#), j'ai successivement des échanges avec plusieurs associations qui s'interrogent sur créer un poste de bénévole référent des bénévoles. Bonne ou mauvaise idée ? Quel lien avec le Conseil d'Administration ? Quel profil ? Pour les accompagner dans leurs réflexions, je commence à réfléchir au sujet et à en parler avec les associations autour de moi. Ce nouveau guide, comme les précédents, est le fruit de ces échanges. J'espère que toutes les personnes, en charge de la Vie Associative, y trouveront un intérêt pour conforter leurs choix organisationnels ou ouvrir d'autres pistes.

Bonne lecture !

Amélie Arcile, co-fondatrice de Benevolt



Sommaire

Sommaire	2
Introduction	3
1. Pourquoi déléguer la coordination des bénévoles à un bénévole ?	4
1.1. Les avantages stratégiques pour l'association	4
1.2. Les risques à maîtriser	5
2. Créer le Profil et la Fiche de Poste	6
2.1. Le profil idéal	6
2.2. Nouveau bénévole versus ancien bénévole	7
2.3. Construire une fiche de poste	7
3. Recruter votre bénévole référent des bénévoles	9
3.1. L'annonce	9
3.2. Les questions à poser à l'entretien	10
3.3. Les suite à donner	12
4. Outiller votre bénévole référent des bénévoles	13
4.1. Outil 1 : Le "Kit de Recrutement"	13
4.2. Outil 2 : Espace asso by Benevolt : le service numérique qui lui permettra de publier ses missions, de gérer les candidatures	13
4.3. Outil 3 : Le "Tableau de Bord du Bénévole"	14
4.4. Outil 4 : Un outil de dialogue entre vous et lui pour valoriser sa mission	14
Conclusion	16
Remerciements	16
Annexe - De précieuses ressources	17
Annexe - En synthèse	18

Introduction

Ça commence un peu comme un sketch, sauf que la scène se déroule lors d'une journée de formation sur l'animation des bénévoles dans une association. Autour de la table, j'ai la chance d'avoir la présidente, 2 administrateur-ices, 3 salarié-es, 1 bénévole.

Moi : "on va faire un petit jeu. Je vais vous poser quelques questions assez simples. Vous répondez par écrit sur un post-it et on compare les réponses. Première question : Vous m'avez dit que le recrutement¹ de nouveaux bénévoles était un enjeu prioritaire des mois à venir, qui s'en occupe ?

Têtes baissées, sourcils froncés, stylos qui glissent sur les papiers et la valse des réponses commence :

- la présidente
- Soraya (la salariée en charge de la communication)
- un peu tout le monde
- je ne sais pas
- les autres bénévoles
- la présidente et le trésorier
- moi quand j'ai le temps (réponse de Soraya)

Moi : "bon, c'est pas la cata, mais ça montre que ce n'est pas clair. Si trouver de nouveaux bénévoles est un enjeu majeur des prochains mois, il va falloir organiser tout ça.

Soraya : c'est exactement ce que je dis à longueur de journée ! c'est pas dans mes missions de trouver des bénévoles, et je ne suis pas formée à ça. Il faut une personne pour s'en occuper !"

Que ce soit pour décharger un-e président-e² d'une partie de ses missions, ou, comme dans cet exemple, pour éviter que tout le monde, donc personne, ne s'empare de sujet, le ou la bénévole référent-e des bénévoles est une réponse à cet épineux problème. C'est du moins, la tendance automne-hiver 2025.

Si les bénévoles, au même titre que l'argent, sont des ressources indispensables à la vie de l'association, il faut s'en occuper. Vraiment. Et pour s'en occuper avec qualité, pour faciliter leur intégration et leur fidélité, il faut y dédier des moyens humains, des compétences, des outils.

Ce guide vous propose d'explorer ce rôle de coordinateur-ice des bénévoles et de vous accompagner dans sa mise en place par des outils concrets.

¹ Le terme "recrutement" pour parler d'accueil de nouveaux bénévoles est très controversé car c'est un terme issu du monde de l'entreprise. Pour ma part, je fais bien la distinction entre bénévolat et salariat mais me permets de faire usage de ce terme car il reflète la qualité et le professionnalisme avec lesquels je souhaite que les bénévoles soient considérés lors de leur rencontre avec les associations.

² au sujet de l'écriture inclusive : ma formation littéraire plutôt classique, entre régulièrement en conflit à l'écrit avec mes opinions progressistes. Mon ambition est ici de produire un texte inclusif dans les idées qu'il véhicule, quitte à prendre quelques libertés avec l'écriture inclusive.

1. Pourquoi déléguer la coordination des bénévoles à un bénévole ?

Créer ce poste de bénévole référent des bénévoles est un choix stratégique qui va avoir une incidence sur l'organisation de votre association dans son ensemble, aussi je ne peux que vous inviter à travailler ce projet avec l'ensemble des parties concernées : les membres du Conseil d'Administration, les bénévoles actuels et les salarié-es si vous en avez. C'est typiquement le genre de projet qui peut ne pas voir le jour quand il est mal compris. Pour amorcer la réflexion, voici les avantages et les risques à s'appuyer sur un bénévole référent des bénévoles.

1.1. Les avantages stratégiques pour l'association

- **Un seul point de contact dédié, une meilleure expérience pour tout le monde** : fini les bénévoles ballotés entre la présidente, le secrétaire et la salariée pour avoir une réponse à leur question. Dans le processus d'intégration des bénévoles, le ou la bénévole référent des bénévoles devient le point de contact principal. Cela implique que cette personne ait une connaissance fine de l'association et de son fonctionnement.
- **Gain de temps pour les responsables associatifs** : on l'a vu en long en large et en travers dans [les guides sur la gouvernance associative](#), les membres du bureau croulent trop souvent sous le boulot. Et comme plus on a de choses à faire, moins on les fait à fond et qualitativement, déléguer la lourde responsabilité du suivi des bénévoles à un-e bénévole qui ne fait que ça, soulage les responsables associatifs et améliore l'expérience des bénévoles.
- **Meilleure fidélisation grâce à un suivi personnalisé** : dans beaucoup d'associations, la fidélisation des bénévoles est trop empirique. Il y a bien des parcours qui ont été créés, mais personne pour les faire vivre. Aussi, si les bénévoles qui restent le font par conviction et affinité avec les autres membres, on perd en route pas mal de bénévoles qu'il aurait fallu davantage prendre par la main. Avec le ou la bénévole référent-e des bénévoles, vous avez une personne chargée de faire vivre les parcours d'engagement et de fidélisation, et de les adapter au profil de chaque bénévole, puisqu'elle les connaît.

1.2. Les risques à maîtriser

Voici quelques points de vigilance qu'il me semble important de ne pas glisser sous le tapis.

- **Le ou la bénévole référent·e des bénévoles n'est pas un super-héros** : si vous avez des problèmes structurels, que c'est la crise dans votre association et que tout le monde est parti en claquant la porte, déléguer la coordination des bénévoles ne résoudra pas tous vos problèmes. Se doter d'un·e bénévole référent·e des bénévoles est un appui, un soutien, un moyen de fluidifier les relations mais ce n'est pas une solution miracle.
- **À poste spécifique, profil spécifique** : on est véritablement sur le type de mission qui peut attirer pas mal de bénévoles pour diverses raisons (passion pour la gestion des ressources humaines, amour du management, envie de développer l'association ou de prendre des responsabilités,...). Vous devrez jongler entre les motivations, l'impression que "tout le monde peut le faire" car d'apparence il suffit de savoir communiquer alors que des compétences et de la rigueur sont nécessaires. Donc attention à ne pas vous laisser emballer par Jean-Paul qui, en bon ancien commercial, est très bon communicant, mais ne va intégrer que des bénévoles avec qui il partage les mêmes centres d'intérêt, au détriment de profils qui auraient pu vous être utiles et coller avec la diversité que vous souhaitez proposer dans votre association.
- **Bien cadrer la mission** : ça paraît logique, mais c'est vraiment la base pour que l'expérience soit réussie pour toutes les parties (vous, le ou la bénévole référent·e des bénévoles et l'ensemble des bénévoles). Déléguer la coordination des bénévoles, c'est une grande responsabilité qui aura des répercussions sur l'ensemble de la Vie Associative, donc la mission doit être très cadrée. Travaillez avec le ou la bénévole référent·e des bénévoles sur ce qu'il ou elle a le droit de faire ou pas, et sur son champ d'intervention. Est-il autonome et seul à toutes les étapes de la gestion des bénévoles ? Comment lui transmettez-vous la [Culture Bénévole](#) de votre Association pour qu'il puisse à son tour la transmettre à d'autres ? Où s'arrête sa mission ? En cas de désaccord, qui intervient ? Ce rôle ne doit pas être un fardeau, ni créer de frustration. Il doit être encadré.

2. Créer le Profil et la Fiche de Poste

Chaque association sera évidemment libre de s'approprier les éléments qui suivent mais je vous propose d'initier une réflexion sur les compétences clés d'un-e bénévole référent-e des bénévoles et sur les missions qui lui seront confiées. Comme précisé dans la note 1, pour éviter tout malentendu, même si de nombreux thèmes sont empruntés au vocabulaire des ressources humaines et du monde de l'entreprise, on reste sur une mission de bénévolat. Aussi, on peut apprécier des compétences, non les exiger et s'a-da-pter.

2.1. Le profil idéal

(attention, le mouton à 5 pattes, tout comme la licorne à paillettes, n'existent pas. Le profil idéal est fait pour inspirer, donner une direction, mais un mouton à 3 ou 4 pattes et une licorne sans paillettes, feront tout à fait l'affaire)

- **Compétences clés** : on est principalement sur des compétences relationnelles. Le ou la bénévole référent-e des bénévoles doit être une personne capable d'empathie, et d'aisance relationnelle. Elle doit s'intéresser vraiment aux personnes et à l'association et pouvoir se mettre à la place des nouveaux bénévoles comme des anciens pour fluidifier l'intégration. Elle doit également savoir dire "non" à un-e bénévole si celui-ci a un comportement en inadéquation avec les valeurs de l'Association par exemple. Elle doit incarner votre association et donc avoir un certain leadership (on doit avoir envie de la suivre dans l'aventure). Last but not least, je dirai qu'une bonne organisation est nécessaire, surtout si l'association compte beaucoup de bénévoles, pour se souvenir ce qu'on a dit à qui etc. (Phobiques des tableaux de suivi, du téléphone, des échanges de mails et des discussions sur la compatibilité entre la promenade du chien, l'accueil ponctuel des petits enfants et la mission de bénévolat, s'abstenir).
- **Connaissances** : la principale connaissance est celle de votre association. On y reviendra un peu plus tard, mais il y a un intérêt très fort à confier ce poste de coordination à un-e bénévole déjà engagé-e dans votre association depuis quelque temps. Si vous partez sur un recrutement externe, il faudra prendre le temps de transmettre la Culture Bénévole de votre Association et vous assurer que le ou la bénévole référent-e des bénévoles fasse connaissance avec les bénévoles déjà en place. Plus largement, il me semble assez délicat de confier ce type de poste à une personne qui n'aurait jamais fait de bénévolat (chez vous ou ailleurs).

- **Temps à consacrer** : c'est clairement le point le plus délicat à travailler car ça va dépendre du nombre de bénévoles de votre association, du turn over, des périodes de l'année (par exemple si vous fonctionnez en année scolaire avec une concentration de l'accueil des bénévoles en septembre, il y aura de fait, pas mal de boulot à l'automne). Personnellement, je préconiserai de partir sur une estimation réaliste du type 2h/semaine de septembre à juin, en indiquant les périodes de charge plus intense (septembre / octobre par exemple) et en ouvrant la discussion.

2.2. Nouveau bénévole versus ancien bénévole

On peut évidemment confier cette mission à un nouveau bénévole qui aurait les compétences souhaitées, de l'expérience etc. Néanmoins, je vous invite à réfléchir à ce poste comme une possibilité d'évolution pour des bénévoles très en adéquation avec le projet, que vous aimeriez voir prendre des responsabilités, mais qui seraient frileux de prendre un mandat d'administrateur·ice par exemple. Leur proposer ce poste est un bon moyen de leur témoigner votre confiance, la reconnaissance de leur investissement et d'encourager / faciliter sa prise de responsabilité future.

A présent que nous y voyons plus clair sur le profil, je vous propose de détailler une fiche de poste la plus complète possible. Vous pourrez vous en inspirer pour créer la vôtre et mettre de côté les choses qui ne vous correspondent pas. Attention, la fiche de poste n'est pas une annonce. C'est votre cuisine interne, le document qui vous permettra de vérifier que tout le monde est ok avec ce que vous imaginez. Pour proposer le poste, vous devrez la transformer en une annonce attractive, ce que nous verrons un peu plus loin.

2.3. Construire une fiche de poste

La liste est longue, et ne correspondra probablement pas à l'envergure du poste que vous proposez. Peut-être que chez vous, le ou la bénévole référent·e des bénévoles sera chargé·e du recrutement et de l'intégration mais pas de la fidélisation ou de l'animation de la communauté. Vous piocherez donc les éléments qui vous intéressent ! De la même manière, dans ce guide j'emploie les termes de "bénévole référent", de "coordinateur·ice" indifféremment. À vous de trouver la sémantique qui vous convient.

Missions principales :

- **Identification des besoins** : travailler avec l'ensemble des bénévoles et des salarié·es sur les besoins réguliers et ponctuels

- **Recrutement** : création des annonces, diffusion, traitement des candidatures, premier contact, entretiens, etc.
- **Intégration des nouveaux bénévoles** : création d'un parcours d'intégration, animation de ce parcours, entretiens réguliers avec les nouveaux bénévoles, présentation de l'association et mise en relation avec les autres bénévoles, les responsables, etc
- **Animation de la communauté des bénévoles à l'année** : proposition de moments forts et conviviaux, points réguliers avec chaque bénévole, porte-parole des bénévoles auprès du Conseil d'Administration, remerciements aux bénévoles, etc.
- **Animation des bénévoles sur des événements ponctuels** : recherche de bénévoles d'un jour, positionnement de l'ensemble des bénévoles sur des postes spécifiques, etc. (je pense par exemple à un événement de type collecte de produits annuelle ou fête du club de sport, etc.)
- **Proposition d'évolution aux bénévoles** : identification de leurs envies, modification des disponibilités et propositions de changement de mission, etc.
- **Accompagnement de la prise de responsabilité** : identification des profils susceptibles de prendre des responsabilités, proposition de formations, acculturation, accompagnement, etc.
- **Gestion des conflits** (s'il y en a) : fonction de médiation, d'arbitrage, etc.
- **Accompagnement des départs des bénévoles** : entretien avec le ou la bénévole pour comprendre les raisons de son départ, travail sur la transmission des compétences si nécessaire, accompagnement de l'équipe, recherche d'un·e remplaçant·e, etc.

Cadre d'exercice de la mission :

Ici, je vais vous proposer une série de questions auxquelles vous devrez réfléchir en équipe, puis avec la personne identifiée:

- Où commence la mission et où s'arrête-t-elle ?
- À qui la personne rend-elle des comptes ? Qui soutient la personne ?
- Quelles sont ses marges de manœuvre ?
- Quels sont les outils de suivi et comment s'assurer de leur mise à jour (valable pour n'importe quel poste, notamment pour préparer les remplacements)

J'ajouterai que c'est un poste qui peut facilement se doubler pour les assos de taille conséquente et/ou se découper (par exemple, on peut déléguer le recrutement et l'intégration à un bénévole référent des bénévoles mais conserver le suivi et la fidélisation par le ou la président·e.) Il faut juste que les choses soient claires et partagées.

Enfin, pour légitimer ce bénévole auprès des autres bénévoles, il est intéressant d'envisager d'en faire un rôle attribué à un·e administrateur·ice.

3. Recruter votre bénévole référent des bénévoles

3.1. L'annonce

voici deux exemples d'annonces qui sont précises dont vous pouvez vous inspirer

LA LIGUE CONTRE LE CANCER

DEVENIR BÉNÉVOLE

Retour vers le site de La ligue

[Retour à la recherche](#)



Chargé de recrutement des bénévoles
Ligue Contre Le Cancer Loire-Atlantique

Encadrement d'équipes

Description de la mission

La Ligue Contre Le Cancer informe, sensibilise et prévient pour lutter efficacement contre le cancer. 

Participez à une mission essentielle pour le dynamisme du comité, en lien avec la stratégie organisationnelle

Votre mission :

- Etablir les fiches de mission des bénévoles
- Diffuser les annonces
- Répondre aux demandes (vérifier le sérieux des candidatures)
- Accueillir les candidats
- Aider à la gestion administrative (saisie des données, collecte des documents à signer, etc.)
- Participer à l'intégration des bénévoles (mise en lien avec les équipes)
- Inscription à la formation initiale

Compétences :

-  Aisance relationnelle
-  Respect de la confidentialité
-  Outils bureautique

 Dès que possible

 Nantes (44)

[Me porter volontaire](#)

Partager la mission




DEVENIR BÉNÉVOLE

Retour vers le site de la FFD

[Retour à la recherche](#)



Devenez "Réfèrent bénévolat"
 Association des Diabétiques de la Drôme et de l'Ardèche (AFD 26-07)

Encadrement d'équipes

Description de la mission

En tant que "réfèrent bénévolat", vous jouez un rôle clé aux côtés du/de la Président(e). Votre mission : contribuer à recruter, intégrer et accompagner les bénévoles, en veillant à leur épanouissement tout au long de leur engagement. En fonction de vos envies et compétences, et de nos besoins, vous pourrez :

- Identifier les besoins de l'association en bénévoles
- Publier et suivre les offres de mission sur la plateforme de recherche dédiée
- Gérer les candidatures : répondre, organiser les échanges et faciliter l'intégration
- Assurer l'accès aux outils et formations proposés par le Siège fédéral
- Dynamiser l'équipe des bénévoles pour favoriser un engagement épanouissant.

Dès que possible
 Valence (26)

Me porter volontaire

Partager la mission





Informations pratiques

Vous êtes touchées par le diabète et les enjeux de santé publique liés à cette maladie.
 Vous êtes facilement à l'écoute des autres, aimez transmettre des informations claires et adaptées, vous êtes organisé(e) et avez un fort esprit d'équipe ? Cette mission est pour vous !

L'Association des Diabétiques de la Drôme et de l'Ardèche a besoin de renouveler son équipe de bénévoles.

Vous avez envie d'un rôle clé et porteur de sens ? Rejoignez-nous !

Durée
 Selon vos disponibilités

Fréquence
 A définir ensemble

Gardez bien à l'esprit que votre annonce n'a pas obligation à être exhaustive. En revanche, elle doit susciter de l'envie et de la curiosité.

3.2. Les questions à poser à l'entretien

Cela fait 15 ans que j'ai la chance de recruter des salariés et des bénévoles et je profite de ce paragraphe pour vous livrer le truc que je trouve le plus utile pour préparer des questions (qu'il s'agisse de recruter un bénévole pour distribuer des flyers ou la future directrice financière d'une multinationale (ce qui clairement, n'est pas demain la veille, en ce qui concerne mon champ d'actions).

Avant de poser une question, je me demande toujours:

- ce que je veux entendre
- pourquoi je pose cette question.

C'est un moyen d'évaluer si je suis au clair avec les réponses que j'attends, si la question est bien formulée et de vérifier si ma question est pertinente. Essayez et vous verrez, vous supprimerez plein de questions inutiles pour vous focaliser sur celles qui sont vraiment intéressantes.

Voici quelques exemples de questions. On est sur du bénévolat donc attention à ne pas faire des entretiens trop formels et trop longs :

- Qu'as-tu compris de la mission ?
- Que connais-tu de notre association et de son fonctionnement ?

Ces deux questions permettent de comprendre ce que la personne a en tête en arrivant à l'entretien. C'est précieux, car si l'écart est trop grand, vous pouvez choisir d'apporter des précisions rapidement pour être sûr que vous parlez bien de la même chose et donc maximiser vos chances d'avoir un échange pertinent. Cela vous donne un indice aussi sur les capacités d'élaboration de votre interlocuteur·ice, son esprit de synthèse, son fonctionnement. Personnellement, je pose systématiquement ces deux questions, pour faire connaissance.

- As-tu déjà effectué une mission de bénévolat similaire ? si oui, raconte !

Là je vais chercher pleins de choses : l'enthousiasme avec lequel la personne parle de son expérience, la capacité à critiquer, (il y a toujours des trucs plus ou moins bons, c'est intéressant de voir comment la personne a vécu et dépassé la situation), la remise en question éventuelle, les anecdotes. J'essaie d'être vraiment dans une posture d'écoute et de relancer pour comprendre comment la personne a interagi avec les autres bénévoles car évaluer les compétences relationnelles, c'est ce qu'il y a de plus difficile mais pour moi c'est le plus important dans ce type de missions

- Parmi toutes les tâches listées sur l'annonce, avec lesquelles es-tu le/la plus à l'aise ?
- Y en a-t-il que tu ne voudrais pas faire ?

Avec ces questions on entre davantage dans le concret. Je n'ai aucun problème avec les personnes qui avouent ne pas savoir faire telle ou telle chose, par contre je vais chercher à évaluer si elles sont volontaires pour se former ou pas. Si la personne a un background de type RH ou management, je vais aller la chercher sur la différence entre gérer des salarié·es et animer des bénévoles. C'est fondamental. Là encore, si la personne répond à côté, ce n'est pas grave, pourvu qu'elle soit ouverte à remettre en question ses habitudes et adapter sa posture.

- Si tu devais me recruter comme bénévole, quelles questions me poserais-tu ?
- Voici notre parcours d'intégration actuel, qu'en penses-tu ?
- De quoi as-tu besoin (outils, infos) pour te sentir opérationnel pour recruter nos bénévoles ?
- Combien de temps peux-tu consacrer à la mission chaque semaine/mois ? Et à quel moment (journée, soirée, semaine, week-end,...)

Questions très opérationnelles, l'idée c'est d'engager une discussion à laquelle je participe à égalité avec la personne. J'ai tendance à penser que plus une personne est en confiance, plus elle s'autorise à réfléchir à haute voix, plus l'entretien est constructif et prometteur. En outre, c'est là que si les avis divergent trop sur les méthodes et la posture, vous allez véritablement pouvoir vous faire une idée et ne pas donner suite.

Enfin, si vous avez le temps, l'envie et que ça peut apporter de l'eau à votre moulin, vous pouvez partir sur des questions plus "études de cas".

- Que ferais-tu si :
 - un bénévole fait le forcing pour récupérer une mission pour laquelle il n'est pas compétent
 - plusieurs personnes se plaignent du comportement d'un bénévole (donner des exemples concrets : grossier, en retard, trop critique et râleur,...)
 - un bénévole nouvellement recruté se plaint de la personne que tu as désignée pour le tutorer,...

Typiquement dans ces questions de type "étude de cas", ce qui m'importe c'est plus le cheminement de pensée et la capacité du candidat à chercher des infos et à proposer des solutions que la réponse finale. Je ne m'en sers pas systématiquement.

Mon expérience dans le recrutement m'amène à toujours davantage considérer l'entretien comme une rencontre que comme un examen. Je vous invite donc à être pleinement dans l'expérience de la rencontre quitte à poser moins de questions et à passer plus de temps à répondre à celles de la personne que vous avez en face de vous si elle en a.

Et j'ajouterai que si vous vos propres missions dans l'Associations vous amènent à travailler de façon étroite avec cette personne, demandez-vous si vous avez envie de passer du temps avec cette personne 😊

Enfin, sur ce type de mission, il me semble assez évident de prévoir un accompagnement de type tutorat. Vous aurez le temps de vous refaire une idée plus précise du bénévole pendant son intégration.

3.3. Les suite à donner

Question beaucoup plus fondamentale qu'anecdotique : apporter une réponse à l'ensemble des personnes qui se sont proposées me semble important. Plusieurs cas de figures :

- la personne peut faire autre chose dans votre association : il faut lui en donner l'opportunité en l'aiguillant vers d'autres missions
- le profil de la personne, ses aspirations, ses disponibilités sont trop éloignées de votre projet et de vos besoins : il faut la remercier et lui souhaiter bonne continuation.

Gardez en tête qu'une réponse négative aura toujours un impact plus positif, car témoigne que vous avez accordé de l'importance à la personne, qu'une absence de réponse, malheureusement encore trop répandue.

4. Outiller votre bénévole référent des bénévoles

Vous y voyez plus clair dans l'intérêt de vous doter d'un bénévole référent des bénévoles et avez bien avancé sur la fiche de poste, bravo ! On aurait pu arrêter ce guide ici, mais on avait envie de vous donner un coup de pouce pour faciliter son arrivée. Voici quelques outils à lui suggérer pour mener à bien sa mission.

4.1. Outil 1 : Le "Kit de Recrutement"

Un gabarit d'annonce pour recruter des bénévoles.

[Exemple – Fiche mission](#)

On peut par exemple faire circuler ce gabarit auprès de tous les bénévoles pour collecter les besoins. Le rôle du référent sera d'en faire une synthèse et de les découper en missions types.

Un modèle d'entretien avec des questions clés.

[Exemple – entretien](#)

Ceci dit, vous pouvez également lui donner la liste des questions de la partie précédente et lui partager la méthode

4.2. Outil 2 : Espace asso by Benevolt : le service numérique qui lui permettra de publier ses missions, de gérer les candidatures

Je vais prêcher pour ma paroisse, certes, mais s'il y a un cadeau à faire à votre bénévole référent des bénévoles et à votre association, c'est bien celui-ci.

Benevolt met à disposition des réseaux associatifs et des villes, un service numérique facile et intuitif, qui facilite l'engagement associatif.

Dans l'[Espace Asso](#), votre bénévole référent des bénévoles va pouvoir :

- créer des missions rapidement (*en se basant sur des modèles, ou pas*)
- les diffuser sur votre plateforme de bénévolat, en marque blanche, sur votre site
- les diffuser sur benevolt.fr, ses partenaires, JeVeuxAider.gouv.fr, et peut-être le site de votre mairie, si votre ville dispose du service Benevolt Collectivité
- recevoir les candidatures à un seul endroit

- faire transiter facilement les infos des bénévoles vers votre CRM ou son tableau de suivi préféré (voir ci-dessous)
- bénéficier de notre expertise : relecture des annonces pour vérifier leur attractivité, aide en ligne, etc.
- et si vous travaillez dans un réseau, une fédé, nos services sont conçus pour vous aider à harmoniser les pratiques dans votre réseau

Donc vraiment, à utiliser sans modération ! Nous sommes disponibles pour vous présenter nos services, n'hésitez pas à [prendre rendez-vous](#).

4.3. Outil 3 : Le "Tableau de Bord du Bénévole"

Le tableau de suivi, qui peut se remplacer par un CRM pour les initiés, est un outil à ne pas négliger. Un peu comme pour la grille de recrutement, je vous invite à réfléchir aux infos nécessaires à stocker.

Tous les formats sont possibles. Le choix de l'outil dépend de votre aisance avec celui-ci et des pratiques en cours dans l'association. J'éviterai juste le tableau papier épinglé dans le bureau car aujourd'hui le partage numérique est quand même plus pratique.

Je vous partage un exemple de tableau de suivi réalisé sous format tableur, donc accessible à tout le monde. Il comporte trois onglets, un pour le recrutement des bénévoles, un pour le suivi et un pour la partie administrative. J'espère qu'il vous inspirera.

 Benevolt – Exemple – Tableau suivi des bénévoles

Si vous êtes familier de l'outil, on peut faire des choses très sympas assez facilement avec Notion.

Enfin, si votre asso utilise un outil de type CRM pour la gestion de ses adhérents (Assoconnect, Yapla, Eudonet, Ohme,...) vous devez pouvoir facilement y créer une section gestion des bénévoles pour vous faciliter la tâche.

4.4. Outil 4 : Un outil de dialogue entre vous et lui pour valoriser sa mission

Mon dernier outil est destiné à faciliter la discussion entre vous et votre bénévole et à mesurer les actions réalisées, les difficultés, les sujets du moment. J'aime bien ce genre d'outils peu contraignants à remplir, qui fournissent un appui constructif pour prendre du recul et reconnaître le travail accompli. Si je devais en créer un, voici ce que je mettrai

dedans.

- Que dirais-tu de l'ambiance de l'asso en ce moment en général ?
- Y a-t-il de nouveaux bénévoles
Comment se passe leur intégration ?
- Y a-t-il des départs en cours et à venir ?
- Est-ce qu'il y a des faits marquants dont tu souhaiterais nous faire part ?
- Quels sont les projets/enjeux du moment sur le bénévolat ?
- De quoi as-tu besoin ?
- Comment pouvons-nous t'aider ?

C'est un formulaire qui sert de base à la discussion, à compléter avant chaque Conseil d'Administration par exemple (et si le bénévole est invité au Conseil d'Administration, il pourra venir vous faire une restitution)



Cela vous donne une [jolie fiche à télécharger](#) et à faire compléter !

Clairement, ça prend 10', ça se valorise dans votre rapport d'activité, ça valorise et légitime le poste de coordinateur-ice des bénévoles, ça lui témoigne de la reconnaissance et ça vous permet de mettre le sujet de la Vie Associative dans vos Conseils d'Administration. Tout le monde y est gagnant !

Conclusion

J'espère que ce guide vous aidera à mesurer l'intérêt de confier la coordination des bénévoles à un bénévole dans votre association et, le cas échéant, vous facilitera sa mise en place.

Dans un contexte, critiquable certes, mais contemporain de professionnalisation des associations, il est intéressant d'améliorer le parcours d'engagement des bénévoles avec ce type d'outils.

Le rôle du bénévole référent des bénévoles n'est pas une simple mode organisationnelle, mais une réponse concrète et stratégique aux défis du management associatif moderne. En dédiant une personne, même à temps partiel, à la gestion et au suivi de vos forces vives, vous ne faites pas que décharger vos responsables : vous optimisez l'expérience d'engagement de chacun.

C'est cette qualité d'expérience – de la première candidature jusqu'au moment du départ – qui fait la différence entre un bénévolat éphémère et un engagement durable et fructueux. C'est aussi la garantie d'une transmission sereine de la culture bénévole et d'une meilleure fidélisation.

À vous de jouer pour faire de ce nouveau rôle un levier de rayonnement et d'épanouissement pour toute votre vie associative !

Remerciements

À tous·tes les bénévoles et salarié·es associatifs rencontrés au gré des conférences et formations un peu partout en France, et à celles et ceux que je côtoie dans ma vie personnelle. Vos récits sont le laboratoire de mes réflexions. Merci.

À l'équipe de Benevolt, qui dans même dans la tempête reste unie et soudée. Mention très spéciale à Anne-Laure Billy et Aurélie Marchesseau qui en me soulageant d'une partie de mes missions opérationnelles m'ont permis de prendre suffisamment de recul pour écrire 3 guides en un peu plus d'un an. Merci.

Plus que jamais, dans un contexte politique et économique extrêmement tendu, à celles et ceux qui continuent de croire en une société solidaire, qui s'engagent quelques heures ou plus, qui véhiculent des valeurs de vivre ensemble, de joie et de paix. Merci.

Annexe – De précieuses ressources

à retrouver facilement

Les outils proposés dans ce guide ont pour but de vous inspirer. À vous de vous les approprier pour qu'ils correspondent à vos besoins ! N'hésitez pas à les télécharger et nous partager vos retours d'expériences.

Page 13: Le "kit de recrutement" :

- Un gabarit d'annonce pour recruter des bénévoles : [Exemple – Fiche mission](#)
- Un modèle d'entretien avec des questions clés : [Exemple – entretien](#)

Page 14: Le tableau de bord du suivi des bénévoles :

 Benevolt – Exemple – Tableau suivi des bénévoles

Page 15 : La fiche de suivi de l'activité : [Exemple – Fiche suivi](#)

Bonus ! Pour parfaire votre compréhension de l'engagement, voici les liens vers nos précédents guides :

- [La Culture Bénévole](#)
- [La Gouvernance Associative – tome 1 Comment gérer la crise du renouvellement – Comprendre, faire avec et traverser](#)
- [La Gouvernance Associative – tome 2 Repenser la place de la Vie Associative](#)

Un guide en partenariat avec



Conscients des défis majeurs que vous rencontrez pour attirer et fidéliser vos bénévoles, nous, MAIF, réaffirmons notre engagement à vos côtés.

En tant que 1er assureur des associations, nous avons à cœur de vous protéger et de vous accompagner dans votre quotidien de dirigeants grâce à des solutions d'assurance adaptées. Mais notre accompagnement ne s'arrête pas là : nous mettons également à votre disposition des ressources gratuites pour vous consacrer pleinement à votre développement, comme des livres blancs et fiches pratiques sur vos problématiques (organiser un événement, diversifier vos sources de revenus...), ainsi que des services partenaires pour favoriser les échanges entre acteurs de l'écosystème associatif. C'est tout le sens du partenariat qui nous unit à Benevolt : vous proposer des ressources pratiques et des services utiles autour de préoccupations majeures du secteur associatif, telles que la recherche et la pérennisation des bénévoles. Envie d'en savoir plus ? Découvrez [toutes nos solutions pour les associations ici](#), et l'ensemble de [nos ressources pratiques en libre-accès ici](#).

Annexe – En synthèse

Profil & Missions

Pourquoi un bénévole référent des bénévoles ?


- Pour garantir la **transmission du projet associatif**, des valeurs de l'association, de la culture bénévole ;
- Pour que chaque bénévole ait un **tiers de confiance** à qui poser ses questions, indépendamment des salarié-es / bénévoles avec lesquels il ou elle collabore ;
- Pour faciliter la **fidélisation** et la prise de responsabilités.

Quel est le périmètre de son action ?

Le ou la bénévole référent des bénévoles peut faire partie du Conseil d'Administration, avec ou sans rôle défini (trésorier, secrétaire,...) ou pas. Je préconise qu'il fasse partie du CA avec cet intitulé "référent des bénévoles" pour asseoir sa légitimité.

Il ou elle intervient de la recherche des bénévoles, jusqu'à leur départ de l'Association, dans une fonction d'accompagnement, veille à la cohérence de l'équipe et à la collaboration avec les salarié-es.

Quelles sont ses missions ?

 *En fonction du périmètre de l'association (nombre de bénévoles, géographie,...), il faut, soit confier l'ensemble de ses missions à un-e même bénévole, soit les découper pour un binôme voir un trinôme.*

Pré-requis & animation

- participer à la définition des besoins en bénévoles
- participer aux CA ou avoir des entretiens réguliers avec le bureau ou l'équipe salariée pour comprendre les orientations, les projets en cours
- être identifié par l'ensemble des bénévoles et des salariés comme référent des sujets de bénévolat
- animer les bénévoles : transmission des infos générales, organisation de moments conviviaux, réception des idées,...
- travailler des supports à destination des bénévoles (livret d'accueil, charte, trombinoscope, outils de communication, etc.)

Accueil & intégration

- rédiger les missions, diffuser les annonces, trier les candidatures

- recevoir les bénévoles, faire des entretiens pour valider la compréhension du projet et l'adéquation entre le bénévole et les besoins, l'équipe
- expliquer les valeurs, le cadre, les temps forts, la culture bénévole
- présenter le nouveau bénévole à l'équipe
- accompagner le ou la bénévole dans ses premières missions (point tel de suivi par exemple,...), répondre à ses questions

Fidélisation & prise de responsabilités

- connaître les possibilités d'évolution dans l'association et être en capacité de les présenter
- identifier les potentialités du bénévole, ses besoins, ses envies, le rassurer, construire un parcours de formation si besoin

Lors d'un départ, faire un bilan avec le ou la bénévole de son expérience, vérifier que la personne a rendu l'équipement le cas échéant, qu'elle ne conserve pas de données sensibles

Quelles sont les compétences et qualités souhaitables ?

- Des compétences en gestion d'équipe, RH sont intéressantes
- Une bonne connaissance du bénévolat (un bénévole n'est pas un salarié)
- Une curiosité pour le fonctionnement globale de l'association
- Une envie de connaître les personnes, d'échanger, de faire en sorte que chacun s'y retrouve
- Du sourire et de la bienveillance

A quoi faut-il faire attention ?

Le ou la référent-e doit avoir le soutien du Conseil d'Administration et de l'équipe salariée.

Il ou elle n'est pas responsable d'une collaboration qui ne fonctionne pas.

Un mode opératoire doit être travaillé pour éviter les demandes de bénévole "dernière minute", etc.



Déléguer la coordination des bénévoles

Novembre 2025

En partenariat avec



benevolt

Bénévoles – Associations – Collectivités

<https://asso.benevolt.fr> – contact@benevolt.fr – 02 22 44 41 44