

RÉPONSE MANAGÉRIALE aux recommandations de BOOST US suite à l'évaluation intermédiaire externe OS2 « Renforcement des capacités de sensibilisation des bénévoles » d'Oxfam-Magasins du monde (2025) – Programme commun DGD 2022-2026.

À travers cette évaluation externe et la réponse managériale, nous souhaitons faire preuve d'une réflexion approfondie du renforcement du bénévolat et de la sensibilisation au sein d'Oxfam-Magasins du monde.

Notre fil conducteur est clair : améliorer la sensibilisation passe avant tout par un accompagnement et un renforcement des bénévoles, depuis leur accueil jusqu'à leur reconnaissance. Nous valorisons la co-construction et l'autonomie des bénévoles, en cohérence avec la démarche d'éducation permanente. L'organisation a néanmoins besoin de structurer davantage le mouvement, tout en restant fidèle à sa valeur de participation.

Notre réponse managériale se veut réaliste et nuancée : de nombreuses recommandations sont acceptées partiellement afin de tenir compte des limites humaines, financières et techniques de l'organisation. Nous devons faire des choix stratégiques et les argumentons, notamment concernant le refus de systèmes trop lourds.

Recommandation A : Pilotage stratégique et cohérence

Oxfam-Magasins du monde accepte les recommandations suivantes :

A1. Élaborer une stratégie de sensibilisation "One page" pour 2026. La formalisation d'une stratégie de sensibilisation est cruciale pour renforcer la cohérence, l'alignement entre services et la lisibilité de nos actions.

Une stratégie générale de sensibilisation par, pour et avec les bénévoles sera formalisée de manière structurelle, et déclinée d'année en année.

Cette stratégie inclura la Sensibilisation En Magasin (SEM), des temps forts de formation, synchronisés avec les campagnes comme le préconise la recommandation **A7. Synchroniser systématiquement les formations et les campagnes.**

Dans la mesure du possible la construction de cette stratégie sera co-réalisée avec les personnes directement impliquées, afin de renforcer la cohérence et l'appropriation par les bénévoles **A3. Co-construire la stratégie sensibilisation avec un panel de bénévoles.**

Nous incluons également la recommandation **E4. Construire un mini cadre logique bénévolat/sensibilisation.** Il s'agira de préciser chaque année les ressources, activités, les effets et l'impact attendu de la sensibilisation par les bénévoles. Cela aidera à clarifier quels indicateurs suivre et à quoi ils servent.

En parallèle de cette stratégie de sensibilisation, Oxfam-Magasins du monde rendra visible à moyen terme **un parcours bénévole lisible et unifié (A2).** Nous travaillons déjà sur base du

« cycle du bénévolat » au sein de notre Plan DDB (Dynamique Des Bénévoles). Il s'agira dès lors de rendre ce parcours davantage visible (**A4**), de formaliser davantage les différentes étapes, et enfin de le diffuser largement au sein du Mouvement.

Nous acceptons partiellement la recommandation **A5. Concevoir un support motivant pour le parcours du bénévole**. Pour favoriser la reconnaissance, la fidélisation, il nous est recommandé de concevoir un « passeport de formation », à l'image d'un voyage au cœur d'OMDM. Nous prenons en compte le fond de la recommandation : faire le lien entre l'engagement bénévole, les possibilités d'implication au sein d'OMDM, la reconnaissance et la fidélisation.

Par la visibilité du parcours bénévole et les chemins possibles de bénévolat chez OMDM, nous valoriserons l'engagement et offrirons aux bénévoles des opportunités claires de développement, de progression et de reconnaissance. Cependant, l'acquisition de badges nous paraît dangereux et laborieux à mettre en place dans notre modèle existant. Nous voyons le risque de créer une hiérarchisation chez les bénévoles et des contraintes techniques. L'acquisition de badges réalisée de manière automatique par un système informatique n'est pas envisageable d'ici 2030. L'idée d'un outil visuel qui concrétise l'engagement et donne de la reconnaissance sera creusé mais sans surcharge de travail et investissement lourd. Sur base de notre plan Dynamique Des Bénévoles, nous travaillerons à l'intégration de compétences de base et des étapes de formation pour certains postes de bénévolat et proposerons des certificats de participation aux modules de formation.

Nous acceptons la recommandation **A6. Revoir la stratégie chaque année avec un “bilan d'impact bénévolat”**. Réaliser un bilan d'impact du bénévolat s'aligne avec les objectifs de notre futur programme DGD27-31 et ceux du rapport général d'évaluation en éducation permanente. Nous évaluerons la capacité d'agir des bénévoles (recommandation K). Cette évaluation sera complétée par les retours des auto-évaluations déployées à partir de 2026.

Nous prenons également dans ce cadre « pilotage stratégique » la recommandation **E8** qui est de **nommer une personne responsable de l'implémentation des recommandations**. Oxfam-Magasins du monde étant engagé dans un processus d'amélioration continue, plusieurs évaluations (internes ou externes) débouchent sur des analyses et recommandations utiles. Il est pertinent de nommer une personne en charge de leur suivi et pouvant régulièrement lancer le débat et encourager les collègues dans la mise en œuvre des recommandations identifiées.

Actions clés	Responsabilité	Echéance
A1, A3, A7 : Formalisation d'une stratégie de sensibilisation (SEM et SHM) One Page. Formalisation des grandes orientations de la sensibilisation en magasin et hors magasin (sur base de la division de l'année en 4 trimestres thématiques, de notre programme DGD et de notre programme EP). Cadre logique bénévolat/sensibilisation (activités phares, résultats attendus, etc.). Une première version serait bonifiée par des bénévoles en 2027.	Equipe Mouvement Service Ventes Réseau Service Campagnes	2027
A2, A4, A5 : Définir & cartographier explicitement le “parcours bénévole” Visibiliser & diffuser le parcours et ses étapes. Le programme progressif de formations.	Equipe Mouvement	2029
A6 : Mesurer l'impact chez les bénévoles. Un questionnaire sera formalisé pour mesurer la capacité d'agir des bénévoles en 2028. (Lien recommandation K)	Equipe Mouvement	2028

E8 : Assurer le suivi des recommandations.	Equipe Mouvement	Chaque année
---	---------------------	--------------

Recommandation B : Efficacité et efficience pédagogique

Réponse managériale : Oxfam-Magasins du monde accepte partiellement la recommandation. Nous devons prioriser les actions à mettre en place, en tenant compte des ressources humaines dédiées à la formation.

Nous acceptons la recommandation B1. Alléger les supports de formation et les rendre plus actifs.

Nous allons faire une refonte légère pour faciliter l'appropriation des bénévoles.

Nous acceptons partiellement la recommandation B2. Mettre en place un design standard de module bénévole. Nous formaliserons un temps de débriefing en fin de chaque journée de formation, en déployant notamment l'autoévaluation (cf. recommandation **E2. Déployer deux items d'auto-évaluation**).

Nous acceptons partiellement la recommandation B3. Prévoir un document récapitulatif des contenus de chaque formation.

Nous allons mettre en place cette recommandation au fur et à mesure, car certaines formations comme la Formation Présenter et vendre les produits change à chaque fois, 2x par an. Elle est organisée en différents modules (de 3 à 4), nous veillerons à fournir un document récapitulatif pour au moins 1 à 2 modules.

Nous acceptons partiellement la recommandation B4. Installer un rituel de retransmission en équipe.

Car nous devons nous-mêmes d'abord intégrer, dans nos formations et nos réunions, ce rituel, afin d'amener cette technique dans l'organisation, pour que les bénévoles s'en inspirent, pour leurs réunions. Nous intégrerons ce rituel dans un futur support « Gestion de réunion, exemple de structure d'odj standard ».

Nous n'acceptons pas cette recommandation B5. Accroître la décentralisation des formations.

30% de nos formations planifiées par semestre sont décentralisées. Nous répondons aux demandes de formation sur mesure des équipes locales qui sont là 100% décentralisées. En 2026, nous réalisons le cycle des activités d'autoévaluation, qui elles également, sont 100% décentralisées. Sans compter les formations et l'accompagnement du service ventes réseau qui là aussi sont totalement décentralisées.

Concernant les sessions express, l'Education Permanente a besoin de temps long pour dépasser la simple juxtaposition de points de vue et créer des savoirs communs.

Par contre, l'objectif de créer du bénévolat ponctuel amènera des sessions express formatives, afin de mettre ces bénévoles en capacité de réaliser leurs missions.

Nous acceptons partiellement la recommandation B6. Proposer un learning mix présentiel + en ligne.

L'Education Permanente a non seulement besoin du temps long, pour avoir le temps d'installer des échanges de points de vue, voire de confronter des points de vue différents, mais aussi besoin de présentiel, capital pour rendre cet échange confortable et constructif. Néanmoins, nous répondons oui sur la création de micro-modules d'eLearnings, c'est un support de formation complémentaires que nous devrions expérimenter, notamment en lien avec nos enjeux transversaux comme le genre.

Nous acceptons la recommandation B7. Créer un petit référentiel de compétences de sensibilisation.

Nous définirons 5–7 compétences clés (ex. prendre la parole, expliquer un produit, gérer un désaccord, animer un mini-jeu, etc.) pour concevoir l'accompagnement, la formation et l'autoévaluation.

Nous n'acceptons pas la recommandation B8. Généraliser les cartes partenaires.

Les cartes partenaires couvrent déjà 90% de notre secteur artisanat. Elles sont commandables via le site de commande d'artisanat, et disponibles dans notre stock. Par contre, nous devons améliorer notre communication sur leur existence et le moyen de les commander.

Nous n'acceptons pas la recommandation B9. Appliquer la catégorisation des magasins à la sensibilisation.

Nous devons d'abord refaire un travail d'identification de qui est sensibilisateur-ice dans quelle équipe, et pour quel type de Sensibilisation : En Magasin (SEM) et/ou Hors Magasin (SHM), pour animer des groupes ou pour faire vivre un stand par exemple.

Au niveau de la SEM, selon la présence ou non d'un responsable SEM, nous pourrions envisager des accompagnements prédéterminés et différenciés car la SEM est planifiable sur plusieurs mois voire sur une année. « Si l'équipe locale a un responsable SEM, alors... ou Si l'équipe locale identifie, par ex., 2 bénévoles qui se partagent la tâche de lire les publications d'OMDM, alors... Si l'équipe locale n'a pas de personne en interne, alors... »

Au niveau de la SHM, les pratiques des équipes étant hétérogènes ; certaines équipes en font depuis longtemps, d'autres n'en font quasi pas, tandis que d'autres encore se lancent (sans compter la diversité des publics : enfants, jeunes, adultes, et des thèmes : la fast fashion, l'agriculture, etc.), une catégorisation, avec type d'accompagnement prédéterminé, ne fait pas sens pour nous.

Actions clés	Responsabilité	Echéance
Mettre en place, au fur et à mesure, un design standard de module de formation bénévole, aux niveaux : du dispositif, des supports de formation et de documents récapitulatifs post formation pour les bénévoles, pour faciliter le transfert en équipe, et le temps d'échange en réunion d'équipe.	Equipe Mouvement	2029
Améliorer la communication sur l'existence et le moyen de commander les cartes partenaires	Service ventes réseau	2027
Création d'un micro-module d'eLearning sur l'enjeu transversal du genre.	Service Campagnes	2029
Créer un petit référentiel de compétences de sensibilisation.	Equipe Mouvement	2028

Recommandation C : Formations

Réponse managériale : Oxfam-Magasins du monde accepte partiellement la recommandation.

Nous acceptons partiellement les recommandations C1. Structuration du parcours de formations pour les bénévoles et C3. Proposition de parcours de formation progressif.

Afin de renforcer les capacités des bénévoles et d'adapter le mouvement aux nouvelles formes d'engagement, nous viserons à structurer un parcours de formation lisible et modulable.

Néanmoins, l'équipe Mouvement veut pouvoir se réappropriier la recommandation C3, en tenant compte des autres recommandations, notamment celles sur l'automatisation des parcours via un Espace Bénévole personnalisé, que nous ne pourrions techniquement pas mettre en place. Nous allons donc nous inspirer de ces deux recommandations pour produire un format de parcours réaliste à proposer aux bénévoles.

Concernant l'aspect obligatoire, nous allons conserver le caractère obligatoire de la formation de base « Découvrir Oxfam-Magasins du monde », mais nous n'allons pas l'étendre à d'autres formations du niveau 1 listées dans la recommandation C3. Pour deux raisons principalement, la contrainte est perçue négativement, en lien avec la culture de l'organisation et le fait d'être un mouvement d'éducation permanente, basé sur le libre choix et le sens de l'engagement. Si nous rendons plus de formations obligatoires, nous devons organiser le contrôle. De manière pragmatique, nous n'avons pas de système automatisé pour le réaliser, et pas les moyens financiers pour le développer. Nous préférons utiliser nos ressources (humaines, financières) pour encourager, et faire sens.

Par ailleurs, notre programme CRM, nous permet d'identifier les bénévoles arrivés dans l'organisation, et les inviter à la formation de base. Les cellules DDB ont notamment comme responsabilité d'informer sur le caractère obligatoire de cette formation et d'inviter leurs nouvelles recrues.

Nous acceptons partiellement la recommandation C2. Thématiques de formations pour les bénévoles.

Car nombreuses sont les thématiques proposées que nous abordons déjà en formation. La nouveauté que nous retenons est le Recyclage de la formation de base OMDM tous les 5 ans (valeurs, stratégie, campagnes, positionnement, tendances du secteur, etc.).

Nous n'acceptons pas la recommandation C4. Thématiques de formations pour les salarié.e.s.

Dans la mesure où les formations collectives et individuelles des salarié-es d'OMDM font partie d'une stratégie de Ressources Humaines qui a son propre plan de pilotage interne. Notre service RH est néanmoins informé des résultats de cette évaluation externe.

Actions clés	Responsabilité	Echéance
Structurer un parcours de formation lisible et modulable , inspiré de l'évaluation de BOOST US.	Equipe Mouvement	2029
Recyclage de la formation de base OMDM tous les 5 ans (valeurs, stratégie, campagnes, positionnement, tendances du secteur, etc.), en l'associant à un moment de reconnaissance.	Equipe Mouvement	2029

Recommandation D : Sensibilisation et appropriation

Réponse managériale : Oxfam-Magasins du monde accepte partiellement la recommandation.

Nous allons renforcer l'outillage des bénévoles, valoriser les initiatives du terrain et structurer des mécanismes de partage et de coordination, afin d'améliorer l'impact des actions de sensibilisation en magasin et hors magasin

Nous acceptons partiellement la recommandation D1. Outiller la sensibilisation hors magasin.

Une diversité d'outils existe déjà sur l'Espace Bénévole, sur la plate-forme www.outilsoxfam.be. Nous devons travailler à les répertorier, les rassembler aux bons endroits, et les faire connaître aux bénévoles. Mais nous n'allons pas créer un nouveau kit.

Avec 2000 bénévoles susceptibles de faire de la SHM, nous ne pouvons assurer la vérification de leur (bonne) utilisation. Il n'est d'ailleurs par dans la culture d'OMDM ni dans l'ADN de l'éducation permanente de contrôler mais bien de former et donner un feed-back, donner les moyens de, accompagner, encourager, valoriser et célébrer.

Pour info, en 2026, la plate-forme www.outilsoxfam.be est soumise à évaluation interne à des fins d'amélioration.

Nous acceptons partiellement les recommandations D2. Capitaliser et diffuser les initiatives du terrain et D3. Créer des espaces de partage et de reconnaissance.

Nous souhaitons valoriser et rendre accessibles les pratiques développées par les bénévoles, à l'ensemble du Mouvement.

Mais nous optons pour la diffusion via les Brèves d'équipe, support de communication existant, dont l'objectif est la communication de paires à paires. Nous affinerons sa structure et son contenu.

Pour la valorisation, par expérience, pour comprendre le pourquoi et le comment d'une pratique, l'échange in situ et formalisé est capital. Nous relancerons un dispositif d'échange entre bénévoles. La forme et le lieu seront des décisions stratégiques vu l'organisation géographique de notre mouvement bénévole, avec de l'expérience de Thuin à Arlon, en passant par Herve. Par conséquent, une assise annuelle centralisée n'apparaît pas, dans un premier temps, comme la formule appropriée.

Nous acceptons partiellement la recommandation D4. Structurer les rôles et les compétences au niveau local.

L'identification de rôles liés à la sensibilisation existent déjà dans le plan Dynamique Des Bénévoles (DDB) d'Oxfam-Magasins du monde : responsable SEM, sensibilisateur de groupe et sensibilisateur de stand. Néanmoins, nous devons revoir ces rôles, dénominations et compétences. Car des sensibilisateurs de groupe par ex. ne font pas d'office partie d'une équipe locale.

Ces rôles ne sont par ailleurs pas assumés dans chaque équipe bénévole.

Lorsque ces rôles seront actualisés, nous allons inviter les équipes à identifier un·e ou plusieurs référent·es SEM. Pour les équipes peinant à identifier une personne référente, nous proposerons des alternatives (rotation annuelle de référent·es, binômes, mise en place de « tournantes internes » pour la veille (les bénévoles partageant de manière rotative la responsabilité de s'informer sur les actualités d'OMDM et d'en restituer les points saillant aux équipes), etc.)

Pour l'action clé, voir recommandation G1.

Nous acceptons la recommandation D5. Ancrer la sensibilisation dans les routines d'équipe.

Des outils existants, dont la Fiche Info en bref, le Mémo Campagne, sont de bonnes bases pour permettre ces rituels.

Nous fournirons aux équipes des exemples d'ordre du jour type de réunion, intégrant ces rituels, et les endroits où trouver les informations.

Nous acceptons la recommandation D6. Explorer la sensibilisation via le VSM

Dans le cadre d'une future campagne en éducation permanente sur les enjeux fast fashion vs slow fashion dont la seconde main fait partie, et dans une logique LNOB (Leave Not One Behind), nous prendrons en compte les spécificités du public VSM pour chercher des portes d'entrée de SEM, et réfléchir à des outils spécifiques pour atteindre ce public.

Actions clés	Responsabilité	Echéance
Répertorier et faire connaître les outils de la SHM .	Equipe Mouvement	2028
Visibiliser via les brèves d'équipes les outils, animations, bonnes pratiques et supports utilisés localement, en précisant les bénévoles de contact pour permettre la diffusion horizontale entre équipes.	Equipe Mouvement	2027
Proposer un dispositif d'échange de pratiques entre bénévoles , qui tient notamment en compte la dimension géographique du mouvement.	Equipe Mouvement	2028

Revoir les rôles liés à la SHM et SEM , les dénominations et compétences. Proposer des alternatives aux équipes locales qui peinent à en identifier.	Equipe Mouvement et Ventes Réseau	2028
Proposer aux bénévoles un support « gestion de réunion, exemple de structure d'odj standard » : l'instauration de rituels simples et réguliers — tels que l'intégration d'un point "actualités OMDM et campagnes", systématisation de la restitution des formations.	Equipe Mouvement et Ventes Réseau	2027
Dans le cadre d'une future campagne sur les enjeux fast fashion vs slow fashion, et dans une logique LNOB, prendre en compte les spécificités du public de nos magasins et équipes VSM.	Comité Campagne T3	2027

Recommandation E : S&E et systèmes d'info

Réponse managériale : Oxfam-Magasins du monde accepte partiellement la recommandation.

Nous acceptons partiellement la recommandation E1. Standardiser le comptage et l'intégration des données dans le CRM. En 2026, l'actualisation des données bénévoles permettra d'avoir une base de données fiable et juste avec les dates d'entrée et de sortie de chaque bénévole du Mouvement. Cependant notre CRM actuel ne permet pas une mise à jour en temps réel par les bénévoles eux-mêmes et nous n'avons pas les ressources humaines nécessaires pour mettre à jour en continu notre base de données. L'investissement dans un nouvel outil informatique n'est pas prioritaire d'ici 2030.

Par ailleurs, la comptabilisation des participant·es uniques est réalisable d'un point de vue technique et sera mis en place en 2027. Dans une perspective de visibiliser le parcours bénévole et l'impact, cela prend évidemment du sens.

Nous acceptons partiellement la recommandation E2. Déployer deux items d'auto-évaluation. L'évaluation post formation est détaillée dans la recommandation B (formations). Quant à l'auto-évaluation des bénévoles sur les actions réalisées et l'impact, nous les questionnerons via le formulaire 2028 (voir recommandations A et K).

Nous acceptons la recommandation E3. Organiser une revue trimestrielle d'apprentissage inter-services. Lors des comités campagnes et comités de pilotage des trimestres de campagne, un point d'évaluation transversale liée à la sensibilisation vers les bénévoles sera abordé.

La recommandation **E4. Construire un mini cadre logique bénévolat/sensibilisation** est incluse dans les recommandations A.

Nous n'acceptons pas la recommandation E5. Impliquer les bénévoles dans la conception des formulaires de collecte. Par manque de temps et de moyens humains, nous ne pensons pas réaliste de prendre cette recommandation. Notre bonne connaissance de notre mouvement nous permet déjà de réaliser des formulaires de collecte avec des « lunettes » bénévoles.

Nous acceptons la recommandation E6. Introduire quelques indicateurs d'expérience bénévole. Ce sont déjà des indicateurs que nous prenons déjà en compte durant différents moments d'évaluations (formations autour de la dynamique d'équipes, processus d'auto-évaluations avec les équipes bénévoles, etc.). Nous pourrions également les prendre en compte via le questionnaire 2028 décrit en recommandation K.

Nous n'acceptons pas la recommandation E7. Introduire des indicateurs budgétaires et de consolidation des données. Si la finalité est évidemment pertinente, cela ne nous paraît pas réaliste par manque de moyens humains et financiers.

Nous acceptons la recommandation E8. Nommer une personne responsable de l'implémentation des recommandations que nous avons choisie de déplacer dans les recommandations A, pilotage stratégique.

Nous acceptons la recommandation E9. Revoir les mécanismes d'évaluation post- formations. En 2026, les formats d'évaluation post formation ont déjà changé et ont pris la forme de cercle d'échange pour faciliter l'appropriation et la transmission au reste de l'équipe bénévole.

Un quiz ludique a été testé après la formation Découvrir Oxfam-Magasins du monde. Nous continuerons à tester et diversifier les formats afin de renforcer l'appropriation des contenus par les participante-es et la retransmission.

Actions clés	Responsabilité	Echéance
E1. Standardiser le comptage et l'intégration des données dans le CRM. Suivre le CRM avec les entrées et les sorties des bénévoles & établir un tableau de participant-es uniques des formations par an.	Equipe Mouvement	2027 (se répète chaque année)
E3. Organiser une revue trimestrielle d'apprentissage inter-services. Les comités de pilotage des trimestres de campagne abordent systématiquement un point d'évaluation de la sensibilisation sur le trimestre.	Comités de pilotage des campagnes	Chaque trimestre
E6. Introduire quelques indicateurs d'expérience bénévole. Mesurer le sentiment d'utilité des bénévoles, la qualité de la relation avec l'équipe, la clarté des rôles, etc. Indicateur dans les formations DDB, Auto-évals avec les équipes bénévoles ou autres opportunités identifiées avec Ventes Réseau.	Equipe Mouvement Ventes Réseau	Chaque année
E9. Revoir les mécanismes d'évaluation post- formations.	Equipe Mouvement	Chaque année

Recommandation F : Renforcer l'espace bénévole comme levier structurant du parcours, de la coordination et du suivi

Réponse managériale : Oxfam-Magasins du monde accepte partiellement la recommandation.

Nous acceptons partiellement la recommandation F1. Sécuriser l'accueil et l'accès à l'espace bénévole. Il nous est recommandé de systématiser dès l'entrée dans le mouvement un accès personnalisé à l'espace bénévole. Or, cela demande un développement informatique conséquent qui n'est pas envisagé avant 2030. Il nous est très difficile d'automatiser l'accueil (mail de bienvenue par exemple) tant les pratiques d'accueil sont diverses selon les équipes et prises en charge par les bénévoles elles-mêmes.

L'espace bénévole constitue un outil central pour soutenir l'engagement des bénévoles, assurer la cohérence des messages et structurer le suivi des actions. Afin d'en renforcer l'efficacité, il est recommandé de le positionner comme un point d'entrée unique du parcours bénévole, combinant information, mobilisation et reconnaissance. Nous allons surtout travailler à la connaissance de cet espace, à en augmenter le trafic et à l'intégrer comme une routine incontournable du bénévolat d'OMDM.

Nous acceptons la recommandation F2. Clarifier l'architecture et structurer les contenus. Sur base d'échanges et de recommandations d'une bénévole du Mouvement pour rendre l'espace bénévole plus instinctif et dynamique, des collègues de l'équipe Mouvement et du service Communication vont travailler dans les années à venir sur cet espace pour le rendre

ergonomique. Les rubriques telles que les missions de bénévolat ponctuels seront quant à elles visibles sur notre site internet car ouvertes à des futures bénévoles.

Nous acceptons partiellement la recommandation F3. Soutenir la mobilisation, le recrutement et l'action. Ce travail de développer un outil de mobilisation via un agenda interactif de missions de bénévolat est en cours, et sera déployé sur notre site internet public (rubrique bénévoles). Cette page agenda du site internet sera reliée à l'espace bénévole.

Nous n'acceptons pas la recommandation F4. Renforcer le suivi et la reconnaissance des parcours. Comme spécifié en recommandation F1, nous n'avons pas les moyens humains et financiers de développer un espace personnalisé pour chaque bénévole. Nous avons déjà testé des comptes individuels par bénévole mais l'interface de l'espace bénévole n'a pas été créé pour cette fonction et nous rencontrons de très nombreux bugs informatiques.

Nous n'acceptons pas la recommandation F5. Intégrer les dimensions d'inclusivité et d'accessibilité.

En simplifiant l'accès à l'espace bénévoles (mot de passe unique à tous et toutes), nous avons déjà renforcé l'accessibilité. En redynamisant l'espace bénévole, une attention FALC (facile à lire et à comprendre) sera apportée.

Actions clés	Responsabilité	Echéance
Améliorer l'accès à l'espace bénévole : Mettre à jour la note de connexion à l'espace. L'intégrer dans les documents d'accueil et dans le processus d'accueil des équipes bénévoles.	Equipe Mouvement	2027
F2. Clarifier l'architecture et structurer les contenus : Simplifier et dynamiser l'espace bénévoles avec la contribution d'une bénévole.	Equipe Mouvement Service Communication	2028
F3. Soutenir la mobilisation, le recrutement et l'action Alimenter un agenda en ligne de missions ponctuelles bénévoles sur notre site internet public, lié à l'espace bénévole.	Equipe Mouvement Service Communication	2027

Recommandation G : Recrutement & parcours

Réponse managériale : Oxfam-Magasins du monde accepte partiellement la recommandation.

Le renouvellement de notre bénévolat, le recrutement et la visibilité des parcours bénévoles au sein d'Oxfam-Magasins sont des enjeux primordiaux et exprimés dans notre plan stratégique. Le déploiement de cet enjeu est en cours depuis 2024 mais clairement identifié et pris en main depuis début 2026. Les premières actions décrites dans les recommandations ci-dessous sont déjà en cours pour la plupart. Celles-ci nous permettent d'affiner nos propositions. Cet enjeu demandera du temps et des ressources humaines. Il doit être appréhendé sur le long terme.

Nous acceptons partiellement la recommandation G1. Clarifier les rôles dès l'accueil. La recommandation traite de clarifier les différents rôles bénévoles et en particulier ceux qui concernent la sensibilisation. Nous pouvons nous appuyer sur notre Plan Dynamique Des Bénévoles qui cadre déjà les rôles et fonctions attendus par les bénévoles, néanmoins nous visons une amélioration, voir recommandation D4. La thématique de l'accueil sera particulièrement travaillée à partir de 2027. Comme déjà mentionné, nous travaillerons la visibilité des différentes missions bénévoles sur notre site internet public, et les possibilités de prises de responsabilité (recommandation H).

Nous acceptons partiellement la recommandation G2. Créer un catalogue de micro-missions “prêtes à confier”. L'intention est déjà là et sera concrétisée en 2026 via un agenda de missions ponctuelles sur le site internet dans le but de recruter de nouvelles personnes avec des profils variés sur un temps limité.

Nous acceptons partiellement la recommandation G3. Clarifier les rôles avec des fiches missions très concrètes. Cela existe déjà dans le plan DDB et sur notre site internet (onglet bénévoles). Ces fiches missions se complèteront au fur et à mesure des missions rendues publiques via l'agenda/catalogue en ligne.

Nous acceptons la recommandation G4. Développer une entrée thématique pour recruter.

Sur notre site internet, dans l'agenda/catalogue en ligne avec les différentes offres de bénévolat, il y aura un critère de sélection de missions selon les causes. Proposer des portes d'entrée par cause (climat, justice économique, seconde main, genre, etc.), est en cohérence avec les approches de campaigning d'OMDM qui recommandent de partir des sujets qui touchent les personnes.

Nous acceptons partiellement la recommandation G5. Mettre en place un système de parrainage. Même si cela se fait déjà de manière non formalisée dans certaines équipes bénévoles, la thématique de l'accueil sera travaillée à partir de 2027 au sein des équipes et nous prendrons en compte cette recommandation.

Nous n'acceptons pas la recommandation G6. Mobilisation des Kots à Projets (KAP) comme partenaires étudiants.

Une attention au public étudiant est donnée et encouragée par les collaborations entre les équipes Mouvement et EduAction qui vise la visibilité du mouvement auprès des jeunes, favorise l'émergence de nouvelles formes d'engagement et offre des opportunités de recrutement ciblées et alignées sur les valeurs du commerce équitable et de la solidarité internationale. Concrètement, Eduaction collabore au programme Change !, l'équipe Mouvement déploie des missions ponctuelles bénévoles à proposer aux jeunes qui participent au programme Change! Afin de leur proposer un prolongement à leur engagement. Seulement un ½ ETP d'une salariée de l'équipe d'EduAction est dédié et donc déjà active avec ces publics et ces collectifs étudiants.

En plus du programme Change ! Une collaboration avec un KAP à Louvain-la-Neuve est déjà effective mais se heurte néanmoins à des limites institutionnelles fixées par les Universités. Nous misons sur les collaborations actuelles, ne voulant pas disperser les ressources humaines.

Nous acceptons la recommandation G7. Lancer un plan “recrutement par mission” sur l'année scolaire. Cette recommandation sera donc développée dans le catalogue/agenda en ligne décrit ci-dessus.

Nous acceptons la recommandation G8. Capitaliser sur les événements OMDM pour recruter de nouveaux bénévoles. En 2026, une campagne de recrutement aura lieu lors des Petit déjeuners Oxfam avec un formulaire d'intérêt pour recontacter les éventuel·les futur·es bénévoles, ainsi qu'une présentation des possibilités d'engagement pour renforcer les équipes lors des petits déjeuners. Les réseaux sociaux, les publications d'offres sur la plateforme du volontariat et les journaux communaux sont déjà des outils utilisés pour mettre en avant nos besoins de recrutement. Nous envisageons également que chaque campagne de sensibilisation d'envergure soit pensée avec une opportunité de recrutement ponctuel, à l'image de ce qui a été développé avec les guides des exposition « Les femmes au cœur du CE ».

Actions clés	Responsabilité	Echéance
--------------	----------------	----------

G1. Clarifier les rôles dès l'accueil G5. Mettre en place un système de parrainage Travailler avec les bénévoles l'enjeu de l'accueil en équipe.	Equipe Mouvement	2030
G2. Créer un catalogue de micro-missions "prêtes à confier" G3. Clarifier les rôles avec des fiches missions très concrètes. G4. Développer une entrée thématique pour recruter. G7. Lancer un plan "recrutement par mission" sur l'année scolaire. Alimenter un catalogue d'offres et un agenda en ligne de missions ponctuelles bénévoles sur notre site internet public, en lien avec l'espace bénévole.	Equipe Mouvement	2027-2030
G8. Capitaliser sur les événements OMDM pour recruter de nouveaux bénévoles. Faire atterrir un axe de recrutement lors de nos événements et opportunités de recrutement pensées pour chaque campagne de sensibilisation.	Equipe Mouvement Comités de pilotage des campagnes	2027-2030

Recommandation H : Rétention, reconnaissance et viabilité

Réponse managériale : Oxfam-Magasins du monde accepte partiellement la recommandation.

Nous n'acceptons pas la recommandation H1. Intégrer la reconnaissance dans le passeport bénévole. Nous ne sommes pas en mesure de créer un système automatisé de badge et passeport. Nous travaillerons ce type de reconnaissance dans la cadre de la recommandation **A5. Concevoir un support motivant pour le parcours du bénévole.**

Nous acceptons la recommandation H2. Lier l'organisation de « recyclages réguliers » à des moments de reconnaissance.

Des recyclages tous les 5 d'ancienneté seront proposés, décentralisés et combinés à des temps conviviaux intégrant un point d'actualité sur OMDM et les campagnes, permettant de célébrer l'engagement des bénévoles dans la durée. Voir recommandation C.

Nous acceptons partiellement la recommandation H3. Mettre en place un réseau de pairs à pairs.

Nous sommes d'accord avec l'intention, mais pas avec la formule proposée, le moyen. La structuration géographique du mouvement bénévole rend la recommandation complexe à réaliser.

La création de nouvelles commissions Mouvement, Commercial, Politique en 2026 permettra de faire réseau sur des enjeux corollaires : dynamique de mouvement, enjeux commerciaux et positionnement politique.

Nous acceptons la recommandation H4. Diversifier les formes de reconnaissance.

La reconnaissance la plus efficace n'est pas seulement matérielle mais aussi relationnelle et liée au développement personnel. La future commission Mouvement mettra à jour la note reconnaissance actuelle.

Nous n'acceptons pas la recommandation H5. Suivre la courbe de vie des bénévoles (entrée, plateau, risque d'usure).

À terme, quand notre base de données CRM sera à jour, nous pourrons repérer des signaux vérifiés d'usure dans les équipes (participation aux instances et formations, accueil nouvelles

bénévoles, moyenne d'âge, etc.) mais pas individuellement, par bénévole. Nous pourrions alors envisager du soutien personnalisé par équipe, ou réaliser des ajustements généraux pour contribuer à leur (re)motivation.

Nous acceptons partiellement la recommandation H6. Offrir des opportunités de montée en responsabilité structurée.

Actuellement, au sein d'OMDM, il est possible de prendre des responsabilités quel que soit le parcours antérieur. Nous voulons maintenir cette possibilité. Néanmoins nous devons davantage visibiliser et reconnaître ces montées en puissance. Ce sera le cas dans la diversification à venir des types de bénévolat chez OMDM, et le parcours proposé, voir recommandation G.

Actions clés	Responsabilité	Echéance
Mise à jour de la note reconnaissance des bénévoles (diversification des formes symbolique, relationnelle, développement, et lien avec les formations de recyclage).	Commission Mouvement	2029
Mise en place d'un réseau de pairs à pairs sur la sensibilisation : d'abord mobilisation en ligne (2027), puis en région (2028) puis globalement (2029).	Equipe Mouvement	2030

Recommandation I : Coordination et partenariats

Réponse managériale : Oxfam-Magasins du monde accepte partiellement la recommandation.

Nous acceptons partiellement la recommandation I1. Construire une cartographie des partenaires.

Cette cartographie faciliterait l'identification de synergies et les mutualisations, en plus d'avoir un effet motivant et d'ouvrir des possibilités de communication et de visibilité.

Nous allons réaliser une cartographie de l'écosystème d'OMDM (équipes locales, JM, organisatrice-urs de PDJ Oxfam, communes titrées CDCE et comités de pilotage) et des sièges sociaux des principaux partenaires, collaborations au niveau global de l'organisation : OBE, CNCD, achACT, Agroécologie in action, Ressources, Mois Sans Supermarché. Cette carte sera accessible sur notre site internet public.

Nous acceptons partiellement les recommandations I2. Définir une gouvernance légère des collaborations et I4. Formaliser des accords-cadres souples avec les partenaires réguliers.

Notre programme DGD (actuel et futur) comprend toute une série de synergies avec d'autres ACNG, dont certaines sont balisées par des accords de collaborations (par exemple Amnesty, et le CNCD).

Par contre, nous ne pouvons charger administrativement les équipes locales, leur énergie doit être mise prioritairement sur la sensibilisation locale.

Nous allons créer un modèle type de convention disponible sur l'espace bénévole, qui permettrait pour une équipe locale de discuter et se mettre d'accord avec des partenaires locaux sur : qui pilote quoi, les modalités, etc. Si une équipe collabore avec une organisation reconnue en éducation permanente, nous lui demanderons de prévenir infobénévole@mdmoxfam.be afin d'assurer le suivi des données (nombre d'heures, nombre de participant-es, traces matérielles).

Nous n'acceptons pas la recommandation I3. Créer un calendrier annuel commun.

Il existe déjà un calendrier annuel « institutionnel » disponible sur l'espace bénévole. Et un projet de calendrier d'activités sur notre site public est en cours, notamment pour faciliter le recrutement de bénévoles.

Nous acceptons partiellement la recommandation I5. Organiser une rencontre annuelle réseau partenaires et bénévoles.

La recommandation est trop abstraite, le secteur associatif est sursollicité. À nouveau, ce type de rencontre : annuelle, une date, un lieu, ne nous semble pas ajusté vu la portée géographique de notre territoire. Néanmoins, à l'occasion des 50 ans d'OMDM, nous inviterons tous les acteurs cartographiés, et leur permettrons de se re-découvrir, se rencontrer et renforcer les synergies.

Actions clés	Responsabilité	Echéance
Réaliser une cartographie de l'écosystème d'OMDM sur le site internet public.	Service Campagnes Service Communication	2028
Mise à disposition sur l'EB pour les équipes bénévoles d'un modèle type de convention de collaboration.	Equipe Mouvement	2027
A l'occasion des 50 ans d'OMDM, inviter tous les acteurs cartographiés.	Equipe Mouvement Service Campagnes Service Communication	2027

Recommandation J : Genre, inclusivité et accessibilité

Réponse managériale : Oxfam-Magasins du monde accepte partiellement la recommandation.

Nous n'acceptons pas la recommandation 1. Adopter une check-list accessibilité car nous n'avons pas les moyens humains nécessaires pour suivre cela. Nous tentons de garantir des lieux inclusifs pour les activités organisées par la centrale d'Oxfam-Magasins du monde, d'ailleurs les travaux de rénovation de notre siège social rendront nos lieux de réunions accessibles aux personnes à mobilité réduite. Au sein des magasins, nous savons que c'est irréalisable et nous n'avons pas la possibilité de suivre cette recommandation pour les activités organisées par les équipes bénévoles elles-mêmes.

Nous acceptons partiellement la recommandation J2. Définir 2-3 personae sous-représentées. Dans le cadre de l'agenda en ligne de nouvelles offres de bénévolat ponctuel en cours, ce travail de personae (ex. étudiante en horaire décalé, femme active avec charge de care, etc.) a été un des critères pour créer de nouvelles offres de bénévolat afin de coller à des réalités de bénévoles différentes de notre public habituel.

Nous acceptons partiellement la recommandation J3. Mettre en place des indicateurs sexo-âge-spécifiques.

Nous avons inclus des indicateurs sexo-spécifiques dans le programme DGD 27-31. L'élaboration d'indicateurs par tranche d'âge requiert des ressources humaines qui nous font défaut pour travailler sur cet enjeu d'ici 2030.

Nous acceptons partiellement la recommandation J4. Intégrer une analyse de barrières spécifiques par profil. En lien avec la J2, il y a prise en compte des barrières pour créer de nouvelles missions de bénévolat. Néanmoins, nous avons peu de ressources humaines à mettre sur cet enjeu.

Nous acceptons partiellement la recommandation J5. Former les responsables d'équipes à l'inclusion et aux biais. Deux formations, sur les principes féministes et sur la décolonisation, ont été suivies par les salarié-es en 2025 et 2026. Il est prévu de faire atterrir chez les bénévoles un module en ligne autour des principes féministes d'Oxfam (voir recommandation B) ainsi qu'un module sur le racisme/décolonisation à la suite des visites de bénévoles au musée de l'Afrique.

Nous n'acceptons pas la recommandation J6. Mettre en place un retour d'expérience spécifique pour les nouveaux profils. Même s'il est effectivement prévu de suivre et d'interroger les bénévoles issus de ces publics cibles et en particulier les jeunes, nous n'avons pas les moyens de systématiser le retour d'expérience.

Nous acceptons partiellement la recommandation J7. S'assurer de la maîtrise par les bénévoles des outils technologiques nécessaires. L'accès à du matériel informatique est majoritairement garanti pour chaque équipe bénévole dans les magasins. L'accès à l'espace bénévole a été simplifié et est expliqué en formation Découvrir OMDM. Des sessions de formation pratiques ont lieu dans les équipes bénévoles pour garantir la prise en mains d'outils de commande ou de gestion de stock.

Actions clés	Responsabilité	Echéance
J2. Définir 2-3 personae sous-représentées dans le développement de nouvelles offres de bénévolat.	Equipe Mouvement	2028
J5. Former les responsables d'équipes à l'inclusion et aux biais. Former les bénévoles avec un module sur le genre (recommandation B) et module de formation sur la décolonisation.	Service Campagnes Equipe Mouvement	2027-2028

Recommandation K : Indicateurs simples et utiles

Réponse managériale : Nous acceptons partiellement la recommandation.

Pour piloter le dispositif de sensibilisation des bénévoles, nous avons demandé à BOOST US de nous appuyer dans la création d'un questionnaire d'évaluation à l'attention des bénévoles afin de mesurer au fil du temps, notamment nos actions de renforcement de capacités de sensibilisation. BOOST US nous a livré une série d'indicateurs.

Nous nous en inspirerons pour éditer un tel questionnaire dans la perspective du prochain programme DGD 2027-2031 et dans le cadre du prochain rapport d'évaluation en éducation permanente.

Dans le cadre de la clôture du programme DGD 2022-2026, pour questionner (en année 5) les bénévoles, nous réutiliserons le formulaire de l'année 3 fin de cette année afin de pouvoir comparer les résultats des années 3 et 5.

Actions clés	Responsabilité	Echéance
Editer un formulaire biannuel à partir de 2028 qui nous permettra de d'identifier ce qui fonctionne, les points de blocage et d'alimenter l'amélioration continue.	Equipe Mouvement	2028