

Bénévolat dans
les Collines



Guide de gestion des bénévoles



Équipe

Ce guide a été conçu par un comité de travail composé de Jacinthe Beaudin, Logan Vaillant, Julie Phaneuf, Carole Dagenais, Alexandre Gingras, Dennis Dooley, Tina Nadon, Antoine Daoudi, Wilfried Muller, Chantal Léon, Marie-Maxime Fournier et France Lacroix.

Ce guide est un projet issu d'une collaboration des Services aux Aînés des Collines et de la Table de développement social des Collines-de-l'Outaouais, grâce à la participation financière du gouvernement du Québec.



Avec la participation financière de :



Références

Deux banques d'outils essentielles :

Fédération des centres d'action bénévole du Québec - fcabq.org

Je Bénévole - jebenevole.ca

INTRODUCTION **3**

Qu'est-ce qu'un bénévole ?

PLANIFICATION **4**

Quels sont vos besoins ?

RECRUTEMENT **5**

Élaborer une stratégie de recrutement

SOUTIEN **7**

Accueil, jumelage, orientation et formation

RECONNAISSANCE **10**

Prendre soin des bénévoles

CONCLUSION **11**

L'importance du bénévolat



Introduction

Un bénévole est quelqu'un qui donne, volontairement et sans rémunération, son temps et ses capacités, au service d'une cause, d'un organisme ou d'une personne pour accomplir une fonction ou une tâche.

Les bénévoles sont des citoyens engagés qui recherchent généralement la satisfaction de se sentir utile, de réussir et d'avoir du plaisir avec les autres.

Afin de recruter et retenir avec succès des bénévoles qui répondent adéquatement aux besoins de l'organisme, il est important de fournir une expérience bénévole positive à ces concitoyens qui nous offrent leur temps et leurs expertises.

Ce guide a pour but d'aider les organismes de la MRC des Collines-de-l'Outaouais à avoir une équipe solide de bénévoles.

La planification

Avant de vous lancer dans la recherche de bénévoles, il est sage de réfléchir aux besoins spécifiques de votre organisme.

Quelle est la mission de votre organisme ?

Quels sont les objectifs de votre organisme ? Lesquels requièrent l'implication de bénévoles ?

Pour quelles tâches concrètes avez-vous besoin de bénévoles ?

Avez-vous besoin qu'ils s'impliquent de façon ponctuelle ou régulière ?

Combien d'heures mensuellement estimez-vous vos besoins pour chaque bénévole ?

Quelles aptitudes ou quels talents sont nécessaires pour que le bénévole mène à bien ses tâches ?

Est-ce que les bénévoles seront en contact avec des personnes vulnérables ?



Vérification des antécédents judiciaires

Lorsqu'il y a contact avec des personnes vulnérables, il est important d'abord d'effectuer la vérification des antécédents judiciaires d'un nouveau bénévole. À travers Je Bénévole, c'est gratuit et rapide !

Le recrutement

Maintenant que vous avez déterminé vos besoins en bénévolat, élaborons une stratégie de recrutement afin d'attirer les bénévoles dont vous avez besoin !

Plusieurs raisons peuvent motiver une personne à offrir de son temps et de son énergie en bénévolat.

Les gens perçoivent le bénévolat comme une façon de faire leur part et de prendre contact avec des personnes, des groupes et la collectivité. Connaître ce qui incite les gens à donner généreusement de leur temps et leurs talents peut vous aider à planifier le recrutement et encourager les gens à faire du bénévolat.

Quel est le profil du bénévole idéal pour votre organisme ?

Dressez une liste des endroits où vous pourriez recruter les personnes que vous cherchez.

Pourquoi cette personne serait-elle intéressée à faire du bénévolat chez vous ?

Où et comment pouvez-vous entrer en contact avec ces gens ?

Comment rédiger une demande de bénévoles qui incite les gens à vouloir s'engager auprès de votre organisme ?

Créez des postes de bénévoles à partir des tâches et de leur portrait type. Pour chaque poste, déterminez le nombre de bénévoles dont vous avez besoin.

Dressez une liste des personnes que vous connaissez et qui pourraient potentiellement être intéressées à ces postes de bénévoles. Complétez la liste selon les suggestions de vos collègues.

Le recrutement

Composer une demande de bénévoles ! Tout comme une offre d'emploi, votre demande de bénévoles donne des précisions sur votre organisme, le type de bénévoles recherchés, leurs habiletés et les fonctions à accomplir.

Vous trouverez, en annexe 1, un modèle de demande de bénévoles.



Voici quelques idées pour recruter des bénévoles :

- Maisons de jeunes et associations étudiantes
- Stages et programmes scolaires
- Groupes communautaires
- Centre d'action bénévole
- Chambre de commerce
- Équipes sportives



Le soutien

Accueil

Assurez-vous de contacter tous les candidats bénévoles qui ont répondu à votre avis de recherche.

Apprenez à les connaître et à comprendre ce qui les motive à se porter bénévole au sein de votre organisme.

Accueillez-les chaleureusement !

Remplissez une fiche d'inscription avec la nouvelle personne bénévole. Vous trouverez, en annexe 2, un modèle de fiche d'inscription du bénévole.

Au besoin, remplissez les documents pour la vérification des antécédents judiciaires.

Remettez au bénévole une brochure d'accueil qui explique votre organisme et l'engagement qu'il prend en s'impliquant avec vous. Les bénévoles représenteront votre organisme. La brochure d'accueil est un bon outil pour faciliter l'intégration des bénévoles, leur partager les informations de votre organisme et préciser leur travail de bénévolat. On pourrait y retrouver :

- **Organisme** : Une vue d'ensemble de l'organisme et de ses services ; la mission, les buts, les valeurs, les objectifs et l'historique de l'organisme ; la clientèle ; etc.
- **Bénévolat** : Décrire ce qu'est le bénévolat au sein de votre organisme ; les droits des bénévoles ; les responsabilités de l'engagement bénévole ; les responsabilités de l'organisme envers les bénévoles ; le code d'éthique des bénévoles ; les rôles et tâches de l'équipe de soutien ; la politique de reconnaissance ; etc.

Le soutien

Jumelage

Assurez-vous de jumeler un bénévole à une tâche qui correspond à ses habiletés et intérêts. Le bénévole doit se sentir motivé et valorisé. Son expérience positive assurera son engagement à long terme.

Bien connaître les besoins et les motivations d'un bénévole permet de lui attribuer des tâches appropriées, ce qui contribuera au maintien de sa motivation et permettra d'assurer un suivi plus personnalisé et d'élaborer des moyens de reconnaissance appropriés.

Orientation et formation

Lorsque vos bénévoles sont recrutés, il est important de leur offrir une orientation et une formation qui les renseigneront sur le fonctionnement général de votre organisme et sur les détails des tâches à accomplir. L'orientation et la formation aideront vos bénévoles à se sentir en confiance et bien préparés. Vous réduirez ainsi les risques que surviennent des problèmes puisque les bénévoles sauront à quoi s'attendre.

L'expérience qu'un nouveau bénévole aura au sein de votre organisme est très importante ! Si les bénévoles ne se sentent pas bien accueillis ou perçoivent qu'on n'a pas besoin d'eux, leur intérêt et leur enthousiasme disparaîtront et vous perdrez une ressource précieuse.

Maintenir la motivation de la personne bénévole est donc primordial. Une des causes d'abandon est le manque de soutien et d'encadrement. On laisse trop souvent le bénévole à lui seul ; il lui est très important de pouvoir compter sur une personne de votre équipe.

Le soutien

Le soutien aux bénévoles se manifeste de plusieurs façons. Voici quelques exemples : Offrez aux bénévoles le matériel et les informations dont ils ont besoin pour travailler efficacement ; prenez régulièrement le temps de vous assurer que l'expérience de vos bénévoles est positive ; rencontrez vos bénévoles au moins deux fois par année, tel que pour une activité sociale ou un événement de reconnaissance.

Quels types de soutien offrirez-vous à vos bénévoles ?

- ☐ Soutien professionnel
- ☐ Soutien technique
- ☐ Soutien matériel
- ☐ Soutien financier
- ☐ Autre

Les bénévoles apprécient élargir leurs champs de compétences à travers leurs expériences de bénévolat, alors planifiez des activités de formations et de perfectionnement. Pensez à offrir de la formation en continu, et non seulement à l'arrivée.

Quel type de formation peut soutenir chaque poste de bénévole de votre organisme ?



En tout temps, il est important de demeurer attentif aux besoins et aux attentes des bénévoles, de leur offrir un bon climat de travail et de se montrer disponible.

La reconnaissance

La reconnaissance est un élément important de la gestion des bénévoles. Elle se manifeste de manière informelle par de petits gestes simples : un sourire, un merci, un mot d'encouragement, etc. La reconnaissance formelle est soulignée par des activités de remerciement et d'hommage organisées en l'honneur des bénévoles. Il est important que le message de remerciement soit adapté à son destinataire, donc vous devez bien connaître vos bénévoles afin de les remercier de manière qu'ils se sentent réellement appréciés. Démontrez votre appréciation et faites-leur savoir pourquoi vous tenez en haute estime leur travail et leur participation au sein de votre organisme.

Quelles formes de reconnaissance offrirez-vous ?

Les étapes de supervision et d'évaluation sont aussi significatives pour vous que pour vos bénévoles. Vous devez vous assurer que le bénévole accomplit efficacement les tâches que vous lui confiez et, de son côté, le bénévole a besoin qu'on le lui confirme. Tout en vous assurant que la tâche attribuée soit bien accomplie, souvenez-vous que les bénévoles donnent de leur temps, leur énergie et leur talent. Soyez conscient de votre niveau d'exigence envers eux.

Il est important de souligner le travail du bénévole et lui rendre hommage, même lors de son départ. Il est fort utile de rencontrer le bénévole afin de comprendre et évaluer avec lui les raisons qui motivent son départ et, s'il y a lieu, permettre de corriger ou améliorer une situation. Il ne faut pas hésiter à franchir cette étape, pour le bien de l'organisation et des relations avec les autres bénévoles.

Vous trouverez, en annexe 3, un modèle de fiche d'évaluation de l'expérience d'un bénévole et, en annexe 4, un modèle de fiche à remplir lors du départ d'un bénévole.

Conclusion

La planification, le recrutement, le soutien ainsi que la reconnaissance sont des étapes clés du processus visant à susciter l'engagement positif et efficace des bénévoles.

Vous trouverez, en annexe 6, un résumé des sections de ce guide. Il vous servira d'aide-mémoire lorsque vous aurez besoin de bénévoles.

N'hésitez pas à consulter le site de la Fédération des centres d'action bénévole au Québec pour trouver une panoplie d'outils afin d'approfondir les volets présentés dans ce guide.

La plateforme Je Bénévole permet d'afficher gratuitement vos demandes de bénévoles.

Vos organismes partenaires de la MRC des Collines-de-l'Outaouais sont également une bonne source de référence et ils sont ouverts à vous partager leurs connaissances.

Ensemble, favorisons le bénévolat dans les Collines !



Annexe 1 : Modèle de demande de bénévoles

Organisme

Nom de l'organisme

Adresse

Numéro de téléphone

Courriel

Nom et coordonnées de la personne à contacter

Infos

Notre organisme est présentement à la recherche de personnes bénévoles pour offrir généreusement de leur temps afin d'aider à notre bon fonctionnement !

Nom du poste

Trouver un nom attrayant et créatif

Objectifs et exigences

À compléter selon le poste bénévole

Habiletés

À compléter selon le poste bénévole

Fonctions

Énoncer la liste de tâches à accomplir

Engagement

Préciser les heures requises

Vous pouvez poser votre candidature en nous contactant aux coordonnées ci-haut mentionnées. Nous vous contacterons avec enthousiasme !

Annexe 2 : Modèle de fiche d'inscription

Prénom et nom : _____

Adresse : _____ Ville : _____

Code postal : _____ Courriel : _____

Téléphone (dom.) : _____ (cell.) : _____

Avez-vous un moyen de vous déplacer dans la MRC ? _____

Avez-vous déjà fait du bénévolat ? _____

Si oui, pour quel organisme ? _____

Quelles étaient vos tâches ? _____

Quel genre de travail bénévole aimeriez-vous faire ? _____

Quelles sont vos disponibilités ? _____

Quelle est votre plus grande force ? _____

Quelle est votre principale difficulté ? _____

Avec quel type de personnes aimeriez-vous travailler ? _____

Préférez-vous travailler seul ou en équipe ? _____

Pourquoi ? _____

Qu'est-ce qui vous motive à faire du bénévolat ? _____

Notes : _____

Annexe 3 : Évaluation de l'expérience bénévole

Prénom et nom : _____

Bénévolat effectué : _____

Sur une échelle de 0 à 10, 10 étant la meilleure expérience possible, comment évalueriez-vous votre expérience de bénévolat ? _____

Qu'avez-vous particulièrement apprécié de votre expérience ? _____

Que pourrions-nous faire pour améliorer votre prochaine expérience de bénévolat avec nous ? _____

Recommanderez-vous à votre entourage de s'impliquer bénévolement avec nous ? _____

Commentaires : _____

Annexe 4 : Modèle de fiche de départ

Toutes les réponses sont confidentielles et seront utilisées seulement aux fins d'une évaluation de l'efficacité de notre programme de bénévoles.

Évaluez, s'il vous plaît, les composantes suivantes :

Note : Inscrivez 3 (excellent), 2 (très bon), 1 (bon) ou 0 (à améliorer).

L'accueil : _____

La formation offerte : _____

La qualité du soutien : _____

L'appréciation que l'on vous a témoignée : _____

L'appui donné par le personnel : _____

L'atmosphère : _____

Le rapport entre vos aptitudes et le travail accompli :

Le rapport entre l'engagement de votre temps et votre horaire : _____

La possibilité d'employer vos aptitudes : _____

La possibilité d'apprendre des techniques nouvelles : _____

Le niveau d'intérêt de la fonction occupée : _____

Commentaires sur les réponses données ci-dessus :

Quelle partie de votre expérience de bénévolat avec nous vous a procuré le plus de satisfaction ? _____

Quels sont, selon vous, les aspects à améliorer au sein de l'organisme ? _____

Aide-mémoire : bénévolat

PLANIFICATION

- ☐ Déterminer les tâches
- ☐ Implication ponctuelle ou régulière
- ☐ Nombre d'heures mensuellement
- ☐ Aptitudes nécessaires
- ☐ Vérification des antécédents

RECRUTEMENT

- ☐ Dresser le portrait idéal
- ☐ Nombre de bénévoles
- ☐ Contacts
- ☐ Endroits pour recruter
- ☐ Composer l'offre

SOUTIEN

- ☐ Répondre à tous
- ☐ Sélectionner
- ☐ Accueillir
- ☐ Fiche d'inscription et vérification
- ☐ Brochure d'accueil
- ☐ Jumelage optimal
- ☐ Formations

RECONNAISSANCE

- ☐ Informelle
- ☐ Formelle
- ☐ Auto-évaluation



NOTES