



ZONE LOISIR
MONTÉRÉGIE

GUIDE DU BÉNÉVOLAT

Présenté par Zone loisir Montérégie



TABLE DES MATIÈRES

Zone Loisir Montérégie en quelques lignes.....	3
Remerciements	4
Introduction	5
Définition du bénévolat.....	7
La diversité en action bénévole.....	10
Le filtrage et la sélection des bénévoles.....	21
Préparer l'implication des bénévoles.....	24
Soutenir l'implication des bénévoles.....	27
Conclusion.....	33
Sources et références.....	34



ZONE LOISIR MONTÉRÉGIE EN QUELQUES LIGNES

Zone Loisir Montérégie (ZLM) est un organisme sans but lucratif, responsable de la promotion du loisir des personnes ayant un ou plusieurs handicaps : auditif, intellectuel, physique, trouble du spectre de l'autisme, visuel ou un problème de santé mentale. Il est financé et reconnu par le Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, comme interlocuteur privilégié en matière de loisir pour les personnes handicapées.

ZLM est membre du Réseau québécois pour le loisir des personnes handicapées implanté depuis la fin des années 70 et est représenté par l'Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées (AQLPH). Ce réseau a développé une solide expertise qui a fait sa renommée dans l'ensemble du milieu du loisir.

La mission de Zone Loisir Montérégie se divise en trois grands volets :

- Promouvoir l'accès des personnes handicapées dans tous les champs d'intervention du loisir (tourisme, plein air, sport et activité physique, loisir scientifique, socioéducatif et socioculturel);
- Promouvoir le droit à un loisir de qualité pour la personne handicapée;
- Promouvoir l'intégration, la participation et la libre expression de la personne handicapée face au loisir.



REMERCIEMENTS

L'équipe de ZLM tient à remercier le Réseau de l'action bénévole du Québec (RABQ) pour la formation sur le bénévolat qu'elle a suivie en ligne. Cette dernière lui a permis d'élargir ses connaissances sur le sujet.

L'équipe veut aussi remercier quelques-uns de ses organismes membres qui ont pris part à la rencontre d'échanges sur le bénévolat :

Autisme Montérégie

Association des personnes aphasiques Richelieu-Yamaska

Association des personnes handicapées de la Vallée-du-Richelieu

Parrainage civique Champlain

Parrainage civique de la MRC des Maskoutains et d'Acton

Parrainage civique de la Vallée-du-Richelieu

La formation du RABQ, la rencontre d'échanges avec ces quelques organismes membres et les diverses recherches effectuées ont été grandement bénéfiques pour la réalisation de ce guide.



INTRODUCTION

Zone Loisir Montérégie est heureux de vous présenter ce guide. Il a été conçu afin de mettre en lumière l'importance du bénévolat dans le milieu des organismes communautaires.

Bien sûr, il existe déjà de nombreux documents sur la gestion des ressources bénévoles. Donc, le but de ce guide n'est pas de réinventer la roue, mais bien de présenter divers éléments qui, selon ZLM, aideront les organismes à réfléchir, préparer, recruter, sélectionner, filtrer, impliquer et soutenir les bénévoles.

Dans tout organisme communautaire, le bénévolat a une place prépondérante. Les bénévoles sont, très souvent, une partie intégrante de l'organisation. Pour ZLM, la situation est quelque peu différente, car nous ne travaillons pas quotidiennement avec des bénévoles. Par contre, ces derniers gravitent autour de nos organismes membres, par le biais de nombreuses activités. Cela nous a donc incité à aller à la rencontre d'organismes, afin d'observer et de mieux comprendre la réalité des organisations qui font régulièrement appel à des bénévoles.

Nous avons pu constater, non seulement à travers nos discussions, mais aussi avec nos diverses lectures, nos recherches et la formation en ligne, que le bénévolat a beaucoup changé au fil des années que ce soit par des transformations, des ajustements, des nouvelles tendances et pratiques. À titre d'exemple, aujourd'hui, les gens s'engagent de moins en moins bénévolement, car ils n'ont pas de temps, de motivation ou il est plus difficile pour eux de s'engager à long terme.



6

À travers ce guide, nous vous présenterons les grandes lignes du bénévolat et vous donnerons des liens ainsi que des références pour approfondir ces informations.

Bonne lecture!



DEVENIR
BÉNÉVOLE,
C'EST DEVENIR
LE HÉROS
DE QUELQU'UN !



DÉFINITION DU BÉNÉVOLAT

Il existe plusieurs définitions, nous en avons retenu une :

« L'état des lieux de la connaissance autour du bénévolat souligne un consensus théorique certain autour de l'idée d'engagement et de don libre et gratuit. Le bénévole choisit librement son engagement, il donne de son temps, de ses énergies, de ses compétences et de sa passion et n'en retire pas de bénéfice financier. Au cœur de la notion du bénévolat existent celles de la liberté, de l'échange et de l'engagement. » <https://www.rabq.ca/rapport-perception-benevolat.pdf>

Bénévolat en loisir

Ouvrant dans le domaine des loisirs pour les personnes handicapées, aux fins de ce guide, ZLM trouvait important de porter une attention particulière sur le bénévolat en loisir.

Selon la formation du RABQ, il y a environ 590 000 bénévoles en loisir et en culture.

Le Laboratoire en loisir et vie communautaire (UQTR) constate, quant à lui, que « Les bénévoles en loisir culturel, sportif, social ou de plein air représentent près du tiers de l'ensemble des bénévoles québécois ». http://bel.uqtr.ca/id/eprint/2108/1/Cadre_%C3%A9thique092013.pdf



Le bénévolat en loisir est justifié par la volonté de bien vivre. Sa cause est celle de la qualité de vie, de l'appartenance à une communauté, de la volonté de se prendre en charge et du sentiment de pouvoir agir. Donc, dans le milieu du loisir, les bénévoles cherchent un moyen de servir une cause et trouver une expérience de loisir qui sert à leur intégration ainsi qu'à leur identité communautaire.

Ce qui distingue le bénévolat en loisir est notamment la cause collective, la volonté de réaliser quelque chose, d'avoir du plaisir et de partager sa passion.

<http://bel.uqtr.ca/id/eprint/374/1/6-19-1491-20061122-1.pdf>

Publicité et bénévole

Pour faire la publicité de l'organisme et par le fait même, inciter les gens à s'engager bénévolement, le meilleur média à utiliser est Internet. Quant aux organismes rencontrés, ils mentionnent aussi Facebook, les journaux municipaux, le bouche à oreille, etc.

Les organismes nous ont aussi fait part qu'il est primordial de se faire connaître comme organisme communautaire, car il y a parfois un manque de visibilité. Tous les moyens sont bons, que ce soit un centre de bénévolat, une bibliothèque, un CLSC. Certains organisent des journées bénévolat ou utilisent les bailleurs de fonds. D'autres établissent aussi un réseau de contact, ce qui peut grandement aider. À titre d'exemple, rejoindre un club d'affaires s'avère être une bonne idée. Bref, il importe de se connaître entre organismes en se créant un RÉSEAU. Cela amènera fort probablement un accroissement de visibilité.

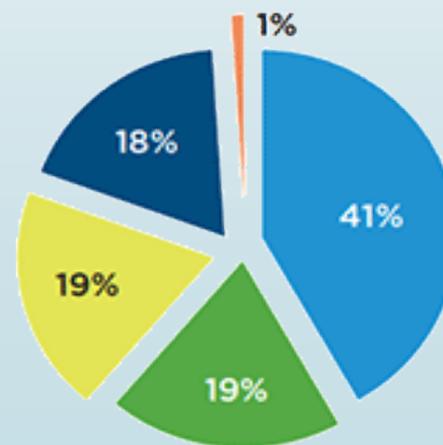


Pourquoi un bénévole choisit de s'engager?

Lorsqu'une personne décide de s'engager, elle souhaite d'abord et avant tout avoir du plaisir et s'impliquer auprès d'une cause qui lui tient à cœur, mais elle désire aussi se sentir utile et agir en s'impliquant socialement et collectivement.

Par un geste libre et un désir d'aider son prochain, le bénévole choisit de s'engager auprès d'une organisation qui rejoint ses valeurs. Si certaines personnes s'engagent pour le plaisir, d'autres le font, car cela leur permet de socialiser, de discuter et d'avoir un sentiment d'appartenance. Certains individus deviennent bénévoles, car pour eux, cela constitue un devoir ou une obligation. Bien qu'il existe plusieurs raisons de s'engager auprès d'une organisation, il n'en demeure pas moins que la grande motivation du bénévole est de contribuer à sa communauté.

Le graphique suivant illustre bien les différentes raisons qui poussent un bénévole à s'engager.



Par plaisir ou par intérêt pour une activité ou une cause particulière

Pour socialiser, échanger et développer un sentiment d'appartenance à un groupe avec qui vous partagez un intérêt commun

Pour la réalisation d'un projet social ou d'une cause citoyenne qui vous est cher

Par devoir ou obligation en fonction de vos activités personnelles ou familiales

Pour aider / rendre service / redonner



LA DIVERSITÉ EN ACTION BÉNÉVOLE

Il y a plusieurs générations de bénévoles :

Silencieux ou Traditionnels	1925 - 1942
Baby-boomers	1943 - 1959
X	1959 - 1977
Y	1978 - 1994
Z	1994 - 20...

Parmi celles-ci, les boomers et les jeunes sont ceux qui s'engagent le plus envers une organisation, depuis une quinzaine d'années. De plus, notons que les bénévoles ont plusieurs différences telles, la culture, la religion, la nationalité, le handicap, etc. Il est donc primordial de respecter chacune d'entre elles.

L'importance des bénévoles

Nous le savions déjà, mais les échanges que nous avons eus avec certains organismes membres de ZLM et plusieurs recherches nous ont confirmé que la contribution des bénévoles est essentielle. Les bénévoles ont un rôle crucial à jouer auprès des organisations. Effectivement, sans leur apport, les offres de services et les activités seraient grandement perturbées.



Comment garder les bénévoles?

Comme le portrait du bénévolat a beaucoup changé et a évolué au fil du temps, l'organisation doit se questionner sur son rôle, ses fonctions et les outils qui lui permettront de garder ses bénévoles qui, rappelons-le, ont une grande importance. Voici quelques exemples pour la rétention des bénévoles :

- La formation (avec une banque d'outils)
- La formation ponctuelle
- Un remerciement quotidien
- La reconnaissance individualisée
- Etc.

Si le gestionnaire exécute bien ses fonctions et ses responsabilités, cela facilitera son travail d'encadrement et incitera les bénévoles à demeurer en poste. Parmi ses fonctions et ses responsabilités, il y a :

- La mise sur pied des étapes préalables à un programme de bénévolat
- Le processus de recrutement et de sélection des bénévoles
- L'intégration, la formation et l'encadrement des bénévoles
- La reconnaissance et la fidélisation des bénévoles
- La promotion de l'activité bénévole
- Les tâches administratives
- Le perfectionnement professionnel



Les droits, les responsabilités et la sécurité

Dans la gestion d'un programme de bénévolat, il faut penser à certaines politiques, règles et lois. Par exemple, la vérification des antécédents judiciaires est très importante pour l'organisme qui doit répondre de l'obligation de diligence. C'est la base du filtrage. Le gestionnaire doit donc être certain que le bénévole est fiable, car celui-ci pourrait être amené à rencontrer une personne plus vulnérable dans le cadre de son travail.

De plus, parmi ses droits, l'organisation peut exiger que le bénévole l'informe sur ses activités et des situations problématiques déjà rencontrées. Elle peut aussi exiger que le bénévole l'informe de toutes absences ou gestes qui pourraient l'affecter. Il ne faut pas oublier que toute personne vit avec son passé. « La vérification des antécédents judiciaires prend tout son sens lorsque des personnes sont appelées à travailler ou à intervenir auprès de mineurs ou de personnes vulnérables et à être régulièrement en contact avec eux ».

À ce titre, tous les antécédents judiciaires définis par la loi doivent être déclarés. Cependant, il faut garder en tête que le bénévole a le droit d'exercer son bénévolat dans de saines conditions, autant physique que psychologique. Il est à noter que la présence d'antécédents judiciaires n'est pas un motif de congédiement ou de refus d'un bénévole, si ces antécédents ne sont pas en lien avec les tâches qu'il aura à effectuer ou avec la clientèle qu'il aura à côtoyer.



13

La notion d'obligation de diligence « détermine le rapport qui existe entre deux personnes. C'est-à-dire : entre deux personnes ou entre une personne et un organisme, ainsi que leurs obligations mutuelles. En particulier, celle de prendre des mesures raisonnables afin d'assurer des soins dans l'intérêt de l'autre et de le protéger d'une action préjudiciable. Ce principe découle de la « common law » ainsi que des lois municipales, provinciales, fédérales et internationales ».

(UQTR, Fiche savoir)

https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw045a.afficher_detail_form_reponse?owa_no_site=1847&owa_bottin=&owa_no_fiche=105&owa_no_form_reponse=51781&owa_aperçu=N&owa_imprimable=N&owa_fenetre_surgissante=O&owa_no_champ_selectionne=&owa_no_choix_selectionne=&owa_mot_recherche=ant%E9c%E9dent&owa_lettre=%25&owa_no_page=1



**SOUTENIR ET DÉVELOPPER
LE BÉNÉVOLAT**

PORTAIL DES GESTIONNAIRES ET DES BÉNÉVOLES



Cycle de gestion des bénévoles

Les organisations font face à de nombreux défis en matière de bénévolat. Elles doivent, de ce fait, se questionner sur la manière de mobiliser les bénévoles ainsi que sur la façon d'accroître et de gérer les compétences et les performances. Pour les aider dans leur réflexion, il y a le cycle de gestion des bénévoles.

Les 5 composantes

1. La planification des effectifs
2. Le recrutement
3. L'orientation, la formation et l'encadrement
4. La supervision et l'évaluation
5. La reconnaissance



1. La planification des effectifs

L'organisation doit d'abord planifier ses effectifs en se questionnant sur le type de poste dont elle a besoin pour réaliser sa mission. Cela lui permettra également de définir quels sont ses besoins en bénévolat afin de réaliser ses objectifs à court et à long terme. La planification lui permettra aussi de trouver la personne qui aura les qualités requises pour effectuer le travail. De plus, le gestionnaire doit déterminer le nombre et le type de bénévoles nécessaires dans son organisation.



Dans sa planification, le gestionnaire doit également réfléchir à la distribution des tâches qui permettront d'atteindre les objectifs fixés. En lui attribuant des tâches spécifiques qui correspondent bien à ses attentes, ce dernier s'assure non seulement que le bénévole soit motivé dans son travail et qu'il maximise son potentiel, mais aussi, qu'il s'investisse et contribue pleinement à la tâche.

Les organismes rencontrés mentionnent que la description de tâche est très importante, car elle permet de savoir le type de bénévole recherché, les besoins et les compétences requises. Dans la description, il est intéressant de mentionner ce que le bénévolat va apporter à la personne et ce que l'on attend d'elle. Le gestionnaire peut également faire de la sensibilisation sur sa clientèle. Cela permet aussi de défaire les préjugés.

Le gestionnaire doit également penser, dans sa planification des effectifs, à créer des formulaires, développer des politiques et des procédures, sans oublier de sensibiliser ses membres face à l'implication de bénévoles.

Bref, la planification aidera l'organisme à recruter le bon bénévole au bon moment, tout en évaluant l'offre versus le besoin.



2. Le recrutement

Recruter, c'est trouver le bon bénévole au bon moment. Le bénévole doit répondre aux besoins de l'organisme et l'organisme aux besoins de ce dernier.

Pour les organismes :

Lorsqu'un gestionnaire d'organisme décide de recruter un bénévole, il doit déterminer les raisons liées à ce recrutement, tout en se questionnant sur les habiletés recherchées. Souvent, il souhaite répartir le travail et trouver de nouvelles idées. Le gestionnaire doit aussi penser à une stratégie de recrutement. On détermine alors le qui, quand, comment, où et pourquoi. L'organisme se doit d'être attrayant tout en portant une attention particulière à la tâche qui sera demandée. De plus, il doit être capable de créer des relations authentiques et respectueuses avec le bénévole. L'organisation doit soutenir et appuyer le bénévole ainsi que le reconnaître comme un membre à part entière de son équipe. Il est essentiel que les préjugés soient mis de côté. Le gestionnaire des bénévoles doit également se montrer à l'écoute, tout en respectant la confidentialité.

Pour le bénévole :

Le bénévole doit déterminer les raisons pour lesquelles il désire s'impliquer et les habiletés qu'il souhaite mettre en valeur. Il a le devoir d'être respectueux envers la clientèle, l'organisme et la communauté. Il doit respecter les règles et les politiques de l'organisme. Il est aussi important qu'il y ait une affinité entre lui et l'organisation.



Rédiger une description de poste :

La description du poste permet au gestionnaire de déterminer ce qu'il attend du bénévole tout en précisant avec quel groupe de personne ce dernier va travailler et avec qui, il sera en contact. De plus, la description du poste fait mention des diverses responsabilités et des tâches du bénévole.

Le gestionnaire des bénévoles doit faire la conception de poste en rédigeant 4 documents :

1. **L'offre de bénévolat** : doit attirer l'attention, nommer le lieu, présenter l'implication, les qualités, les compétences et les avantages.
2. **La description de tâches** : on nomme entre autres le poste, les tâches, les qualités, etc.
3. **Le document de bienvenue/trousse d'accueil** : mentionne les règlements de l'organisme, les motifs de renvoi, etc.
4. **L'entente à signer** : elle révèle l'offre de l'organisme et les engagements. Elle n'a pas de valeur légale.

Dans la rédaction de ces documents, il est recommandé d'utiliser un langage simple, bref et concis. Il faut éviter tout jargon.





Le gestionnaire doit aussi réfléchir au profil des bénévoles recherchés. Ainsi, il doit bien connaître les attentes du candidat face à son engagement bénévole. De plus, il doit penser à la stratégie de recrutement par groupes cibles. Qui sont ces groupes? Ce sont des bénévoles traditionnels, des jeunes, des familles, des baby-boomers, des professionnels ou des nouveaux arrivants.

Attirer et maintenir en place les bénévoles, tout en assurant la relève

Une organisation qui souhaite attirer un bénévole doit penser à ce qui caractérise les jeunes. Par exemple, l'adolescence, la période post-secondaire, les jeunes travailleurs/jeunes parents. À chacune de ces étapes de la vie, l'individu a des caractéristiques, des intérêts, des forces et des limites différentes. Cela a une incidence face à l'engagement bénévole. Il est donc important pour l'organisme de prendre ces éléments en considération.

Offre de recrutement

Pour attirer le bénévole, le gestionnaire doit créer une offre de recrutement qui se démarque des autres. Dans cette offre, il faut penser aux diverses tactiques telles : Facebook, LinkedIn Twitter, journaux, etc. L'offre doit préciser le groupe cible, les caractéristiques de ce dernier et la description du poste qui comprend : le nom du poste, le but, les tâches, le temps à consacrer, l'horaire, les aptitudes exigées, la formation et le perfectionnement, l'autorité et le pouvoir décisionnel, la politique de soutien, les conditions de travail, les avantages ainsi que l'entente et l'approbation. Finalement, l'offre doit aussi mentionner la stratégie de recrutement.



3. L'orientation, la formation et l'encadrement

Une fois le bénévole embauché, l'organisme peut organiser des séances d'orientation et des ateliers de formation avec ce dernier. Ce ne sont pas tous les organismes qui offrent d'emblée des formations, mais au besoin, le bénévole peut en faire la demande.

Dans l'orientation, la formation et l'encadrement, la diffusion et l'attraction sont deux éléments très importants. Il faut faire le tout dans le plaisir et faire preuve d'initiative et d'innovation. Par exemple, il est bon de faire visiter le lieu, afin que le bénévole connaisse l'endroit. À noter que ce dernier sera motivé de voir ce que les autres ont réalisé avant lui. En l'impliquant dans le processus, cela l'inspirera.



**LE BÉNÉVOLAT
AMÉLIORE LA
SANTÉ PHYSIQUE**

*76 % des bénévoles
le confirment*



**LE BÉNÉVOLAT
REND DE
BONNE HUMEUR**

*94 % des bénévoles
le constatent*



**LE BÉNÉVOLAT
DIMINUE
LE STRESS**

*78 % des bénévoles
le ressentent*



4. La supervision et l'évaluation

L'organisation peut offrir de la supervision à son bénévole. Cela pourra le guider et il aura ainsi tous les outils nécessaires pour accomplir ses tâches. Selon nos discussions avec les organismes, pour que le bénévole sente qu'il fait partie de l'équipe, il est bon de l'inviter, par exemple, à un déjeuner. Le gestionnaire pourra, par le fait même, profiter de cette occasion pour superviser et évaluer le bénévole.

5. La reconnaissance

La reconnaissance est primordiale pour le bénévole, car elle lui permet d'avoir un sentiment d'appartenance, sentir qu'il est utile et que son travail est apprécié. L'organisation doit montrer qu'elle s'occupe bien de ses bénévoles et que ceux-ci sont reconnus à leur juste valeur. Il est donc important de les inclure dans les activités ou les sorties. Une soirée reconnaissance où il y a une remise de prix « hommage bénévolat » peut aussi être organisée. Le simple fait de faire parvenir un mot aux bénévoles pour les remercier est également pertinent. Bref, le gestionnaire doit valoriser les bons coups des bénévoles et la qualité des résultats obtenus.





LE FILTRAGE ET LA SÉLECTION DES BÉNÉVOLES

Le processus de filtrage est l'équilibre entre la protection du bénéficiaire et l'organisme avec les besoins et les préoccupations des bénévoles.

Le filtrage permet à l'organisme de remplir sa mission et d'identifier toute personne susceptible de porter préjudice à des personnes vulnérables, des enfants, des adolescents, etc. On filtre pour mieux protéger nos participants. En ce sens, dès le départ, il faut attribuer les bonnes responsabilités aux bonnes personnes. Si le bénévole ne correspond pas à ce que recherche l'organisme, ce dernier n'est aucunement dans l'obligation d'accepter le candidat.

Les 10 étapes du filtrage :

1. Évaluation des risques associés au poste
2. Description du poste
3. Processus de recrutement
4. Formulaire pour un poste de bénévole
5. Réalisation des entrevues
6. Vérification des références sociales
7. Vérification des dossiers de police
8. Séances d'orientation et de formation
9. Supervision et évaluation
10. Suivi auprès des participants et commentaires

Quant à elle, la sélection est une étape du filtrage en vue de sélectionner le candidat. Avec la sélection, le gestionnaire peut non seulement choisir le candidat le plus approprié, placer la bonne personne au bon endroit, mais aussi repérer le candidat qui a un bon potentiel et qui cadrera bien avec l'organisme.



Évaluation des risques

Il est important pour l'organisme d'évaluer les risques. Cela permet de comprendre le contexte dans lequel interviendra le bénévole. Cette étape aide aussi à déterminer le profil de la personne recherchée. Il faut garder en tête que la clientèle desservie par l'organisme est très importante.

Ainsi, l'activité en elle-même doit être prise en considération. De plus, au moment d'évaluer les risques, il faut porter une attention particulière aux personnes vulnérables. Cela aura une incidence sur le choix du bénévole. L'évaluation permet de contrôler le risque, de le prévenir ou de l'éliminer.



Évaluation des risques



L'entrevue

Lorsque le gestionnaire fait sa sélection, il doit préparer son entrevue avec le bénévole. L'entrevue permet de valider que le candidat correspond bien à ses exigences et à ce qu'il recherche.

Lors d'une première rencontre avec le bénévole, le gestionnaire se doit d'être à l'écoute des besoins de ce dernier en ce qui concerne les tâches et l'horaire. Quant à lui, le bénévole doit nommer, et ce, dès le départ, ses attentes, ses intérêts et ses disponibilités.

Lors de l'entrevue, il est primordial de bien traiter les candidats, tout en restant sélectif. Cinq éléments doivent être considérés : le savoir du bénévole, son savoir-être, son savoir-faire, la compatibilité avec l'organisme et sa motivation.

C'est au moment de l'entrevue que le gestionnaire remettra entre autres, le formulaire de demande pour le poste. Il peut aussi profiter de cette rencontre avec le bénévole pour lui donner certaines consignes. Il doit lui faire part des diverses procédures de fonctionnement. Pour le bénévole, ce sera l'occasion de dévoiler la raison pour laquelle il souhaite travailler pour l'organisme.





PRÉPARER L'IMPLICATION DES BÉNÉVOLES

Le gestionnaire doit réfléchir au style de leadership qu'il souhaite avoir avec son bénévole. Veut-il être un leader autoritaire, un leader participatif ou donner carte blanche au bénévole?

La communication efficace et positive

Afin que le gestionnaire et le bénévole se comprennent bien, il faut qu'il y ait une écoute active. De ce fait, il faut porter une attention particulière aux trois éléments suivants :

- Savoir entendre
- Savoir reformuler
- Savoir questionner

Le savoir entendre signifie tout simplement que l'on est attentif. Le savoir reformuler signifie, pour sa part, de valider la compréhension et de valoriser. Finalement, le savoir questionner est de s'interroger sur les faits, les motivations, les émotions, etc.

La communication positive amène un gestionnaire à se questionner sur comment se sent la personne en face de lui. Dans les communications avec le bénévole, le gestionnaire doit éviter les phrases incomplètes, les interprétations, les généralisations, les suppositions et les affirmations. Il doit donc privilégier les mots neutres et positifs.



L'accueil du bénévole

Selon les organismes rencontrés, l'accueil du nouveau bénévole est une étape aussi déterminante que le premier contact avec ce dernier. L'organisation se doit de donner une bonne première impression. Le contact en personne fait également une différence significative. Ainsi, il faut accueillir le bénévole avec le sourire, démontrer qu'il est attendu et que sa venue est appréciée. De plus, il est pertinent de faire visiter les locaux, de présenter le bénévole aux membres de l'équipe, de discuter de ses expériences, de ses intérêts, de ses attentes, de le renseigner sur les valeurs et la mission de l'organisation, etc.

Lors de cette première rencontre, il est intéressant de fournir au bénévole des documents sur l'organisme tels que le rapport annuel, le dépliant ou le journal. De plus, il s'agit du moment idéal pour procéder à la signature du contrat.

En résumé, dans sa préparation, le gestionnaire doit penser aux éléments suivants :

1. Préparer le 1^{er} jour du bénévole
2. Souhaiter la bienvenue
3. Présenter l'environnement
4. Mettre le bénévole dans l'action
5. Former le bénévole (remettre un guide d'accueil)
6. Être disponible et créer un lien
7. Présenter l'historique de l'organisme et les réalisations
8. Valoriser et remercier le bénévole



Orienter et former le bénévole

En orientant et en formant le bénévole, le gestionnaire s'assure de stimuler ce dernier. Un parrain pourra aussi le guider tout au long de son parcours, l'aider à se familiariser avec l'organisme, lui offrir du soutien, tout en répondant à ses questions. La formation du bénévole permettra à celui-ci de mieux comprendre l'organisation et d'être soutenu et accompagné. Il sentira alors qu'il progresse. Tel que mentionné précédemment, des ateliers, des séances et des programmes aideront le bénévole à s'orienter et à se former.

Fixer des objectifs

Les objectifs définis doivent être clairs et compris par tous. Ils permettront de savoir ce qui doit être fait, qui participera à la tâche, quand l'activité sera-t-elle terminée, quel sera le coût, etc. Pour s'aider à répondre à ces questions, l'organisation peut utiliser la méthode SMART qui comprend les cinq indicateurs suivants :

Spécifique : mesure, résultat observable

Mesurable : cible à atteindre

Accepté : objectif atteignable (pour le bénévole), modifier la cible

Réaliste : ressources réalisables

Temps : temporellement défini (ex. : dans 6 semaines)



SOUTENIR L'IMPLICATION DES BÉNÉVOLES

La motivation du bénévole à s'engager

Il est possible de voir la motivation d'un bénévole par son comportement. Est-il enthousiaste? Veut-il s'investir pleinement? Est-ce qu'il a de l'énergie? Si ces réponses sont oui, cela signifie que le bénévole est motivé.

Le comportement est dirigé vers le rôle, les tâches, les actions ainsi que les objectifs à effectuer et à atteindre. Il doit persister dans le temps.

Le psychologue américain Abraham Maslow a d'ailleurs une théorie de la motivation, soit la hiérarchie des besoins. Selon lui, tous les êtres humains ont des besoins. Le comportement des gens va, par le fait même, être adopté pour satisfaire ces besoins.

En bénévolat, notons les besoins suivants :

Les besoins physiologiques : Ce sont les besoins de base. Être bien nourri, ne pas avoir soif, s'investir pleinement dans la tâche ou le rôle confié, etc.

Les besoins d'affiliation : Le besoin d'être entouré et de créer des liens, de travailler en groupe et en équipe.



Les besoins de réalisation : Le besoin de se réaliser dans quelque chose.

Lorsque le gestionnaire confie des tâches au bénévole, il est important qu'il lui donne l'opportunité de satisfaire ces dits besoins.



*Absent pour cause
de bénévolat !*





Déléguer des tâches

Le gestionnaire est-il surchargé? Souhaite-t-il déléguer certaines tâches? Il doit d'abord penser aux tâches à déléguer et qui peut accomplir ces tâches. Ainsi, il pourra présenter son projet au bénévole.

Les étapes de la délégation :

1. La mise en contexte : on met le bénévole au courant de certains éléments, dont le nombre d'années et participants. Ainsi, le bénévole sentira qu'il est partie prenante de l'organisation.
2. Fixer un objectif : la méthode SMART.
3. Les tâches à réaliser pour atteindre l'objectif : les commanditaires, le message et le prix de présence.
4. Les ressources à la disposition du bénévole : la liste des commanditaires antérieurs, lettre de présentation, etc.
5. L'échéancier de réalisation : la date prévue.
6. L'autonomie du bénévole : on demande au bénévole s'il a des questions et on fait un suivi.

Selon la formation du RABQ, la délégation signifie pour le bénévole que le gestionnaire lui fait confiance et qu'il le reconnaît à sa juste valeur. Toutefois, même s'il délègue des tâches, le gestionnaire doit garder en tête qu'il est le responsable de l'atteinte des objectifs.



Rencontre de collaboration et de rétroaction constructive

Il peut arriver qu'un bénévole n'ait pas une bonne attitude ou qu'il se produise un incident lorsqu'il fait son bénévolat. Il est important que le gestionnaire le rencontre, afin de discuter avec lui de la situation et régler le problème, le cas échéant.

Ces rencontres servent non seulement à maintenir le lien entre le gestionnaire et le bénévole, à clarifier les rôles et les responsabilités, mais elles permettent aussi, au bénévole, de mentionner sa satisfaction. C'est également au moment de ces échanges qu'il est possible de valider les attentes, revoir chacune des stratégies, partager les bons coups, les difficultés rencontrées et les aspects à améliorer.

Voici les 5 étapes de la rétroaction positive :

1. Définir l'objectif visé
2. Analyser les faits et les répercussions
3. Formuler le message
4. Offrir un temps de réaction
5. Proposer et donner des solutions (le bénévole)

Que les commentaires soient positifs ou négatifs, il est important de rencontrer rapidement le bénévole, après un incident. Le gestionnaire doit assurer un suivi et encourager le bénévole.



La résolution de conflit

Pour qu'il y ait un conflit, il faut deux personnes, un lien avec les personnes ou un objet de désaccord. Personne n'est à l'abri d'un conflit, pas même le bénévole. Si cela survient, il y a diverses étapes à franchir.

1. Faire un retour sur la situation et se préparer
2. Aborder la situation problématique
3. Permettre au bénévole de s'exprimer, de mentionner ses émotions et son point de vue
4. Établir une belle relation
5. Trouver une solution
6. Fixer une rencontre de suivi

Lorsqu'il y a conflit, on se questionne sur la perception de l'autre et on se demande quel est l'élément déclencheur. Est-ce une accumulation? Un déni? Des alliés (clans)? Un point de rupture?

Peu importe, il est essentiel d'intervenir le plus rapidement possible, afin d'éviter que les choses dégénèrent.

Notons qu'il existe plusieurs styles de stratégies de gestion de conflit : l'affrontement, l'accommodement, l'évitement, le compromis et la collaboration.



Reconnaître les bénévoles

La reconnaissance est une stratégie gagnante pour fidéliser ses bénévoles. C'est l'un des éléments principaux qui motive et qui retient les bénévoles à long terme. Ainsi, il est essentiel de prendre soin des bénévoles, de leur montrer qu'ils sont appréciés tout autant que leur travail. De simples gestes peuvent être faits pour souligner l'appréciation de l'organisation envers les bénévoles. Des exemples ont d'ailleurs été mentionnés précédemment dans le cycle de gestion des bénévoles.

La reconnaissance met en valeur le bénévole. Il sera difficile de maintenir un bénévole en place, s'il ne sent pas qu'il est reconnu. Le gestionnaire investi beaucoup de temps pour le bénévole alors, il doit tout faire pour ne pas le perdre.

Afin d'avoir une reconnaissance équitable, il est bon d'avoir une approche personnalisée. Cela fera en sorte qu'il y aura un lien d'appartenance, un lien de confiance et un attachement. Être bienveillant avec les bénévoles permet de garder ceux-ci motivés et mobilisés. Gardons en tête que les bénévoles seront heureux, s'ils se retrouvent dans une ambiance plaisante. Ils vivront une expérience enrichissante, s'ils ont des conditions favorables.

Ouverture **Connaissance**
Donner **Courage** **S'enrichir**
Convivialité **Recevoir**
Opportunité **Protéger** **Aider**
Accueillir **Sens** **Communauté** **État d'esprit**
Soutien **Compréhension** **Lien**
Entraide **Partager** **Ensemble**
Progresser **Solidarité** **Apprendre**



CONCLUSION

Tout comme nous, vous aurez sans doute constaté que le bénévolat n'est plus ce qu'il était autrefois, car le contexte évolue. Les organisations et les bénévoles eux-mêmes n'ont d'autres choix que de s'ajuster aux transformations et aux nouvelles pratiques. Il n'en demeure pas moins que pour un organisme communautaire, le bénévole joue un rôle clé. Il doit donc en prendre soin et lui offrir les meilleures conditions possibles pour que ce dernier soit en mesure d'exécuter son travail convenablement.

Zone Loisir Montérégie espère que ce guide vous aura donné des pistes intéressantes sur le bénévolat au sein d'un organisme communautaire. Bien sûr, plusieurs éléments n'ont pas été abordés. Nous avons choisi de nous concentrer sur les aspects qui sont ressortis de la formation en ligne du RABQ, des recherches, des lectures et de nos échanges avec certains de nos organismes membres.





SOURCES ET RÉFÉRENCES

Réseau de l'action bénévole du Québec

<https://www.rabq.ca/formations-en-ligne.php>

<https://www.rabq.ca/benevolat-en-chiffres.php>

<https://www.rabq.ca/coffre-a-outils-resultats.php? sujet=Planification>

<https://www.rabq.ca/rapport-perception-benevolat.pdf>

<https://www.rabq.ca/pourquoi-faire-du-benevolat.php>

Laboratoire en loisir et vie communautaire. Cadre éthique pour bénévoles et organisations de bénévoles. 2012.

http://bel.uqtr.ca/id/eprint/2108/1/Cadre_%C3%A9thique092013.pdf

Laboratoire en loisir et vie communautaire. Le bénévolat en loisir, un capital à cultiver! Le bénévolat en loisir au Québec.

<http://bel.uqtr.ca/id/eprint/374/1/6-19-1491-20061122-1.pdf>

Laboratoire en loisir et vie communautaire. Faits saillants de l'étude le bénévolat en loisir et en sport, 10 ans après. 2014.

https://oraprdnt.uqtr.uquebec.ca/pls/public/docs/GSC3678/F2144636141_Faits_saillants_B_n_volat_en_loisir_10_ans_apr_s.pdf



Soutenir et développer le bénévolat. Portail des gestionnaires et des bénévoles. UQTR Fiche savoir : Une organisation a-t-elle l'obligation de vérifier les antécédents judiciaires de ses bénévoles et de ses employés?

https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw045a.afficher_detail_form_reponse?owa_no_site=1847&owa_bottin=&owa_no_fiche=105&owa_no_form_reponse=51781&owa_aperçu=N&owa_imprimable=N&owa_fenetre_surgissante=O&owa_no_champ_selectionne=&owa_no_choix_selectionne=&owa_mot_recherche=ant%E9c%E9dent&owa_lettre=%25&owa_no_page=1

Thibault, Fortier (2007), Albertus, Rendre compte du mouvement bénévole au Québec créateur de liens autant que de biens, Laboratoire en loisir et vie communautaire, 51p.

https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/docs/GSC1878/F2147203025_Thibault_Albertus_et_Fortier_2007.pdf





ZONE LOISIR
MONTÉRÉGIE



Zone Loisir Montérégie
@2020