

Guide de la relève bénévole

Pour toutes les organisations de la région des Laurentides

Du recrutement à la fidélisation de bénévoles



Décembre 2011
Comité bénévolat CASA de la MRC des Laurentides et
Comité Espace bénévole de la TRARA MRC Rivière-du-Nord

Production et Édition

La **CASA** (Concert Action Soutien Autonomie),
table de concertation des aînés de la MRC
des Laurentides.

1098, rue St-Jovite
c.p. 4392
Mont-Tremblant, Québec, J8E 1A1
Téléphone : 819 425-3771 poste 5526
819 326-3111 poste 5526
francois.gagnon.sommets@ssss.gouv.qc.ca

La **FADOQ - Région des Laurentides** par le pro-
tocolle d'entente avec la Conférence régionale
des élus des Laurentides via l'entente spécifique
sur l'«Adaptation des services et infrastructures ré-
gionales pour des conditions de vie des personnes
aînées dans la région des Laurentides 2007-2012»
provenant du Ministère de la Famille et des Aînés.

201-499, rue Charbonneau
Mont-Tremblant, Québec, J8E 3H4
Téléphone : 819 429-5858 poste 223
Courriel : michael@fadoqlaurentides.org

Réalisation

Comité bénévole **CASA (MRC des Laurentides)**

Bernard Piché, Agent de la Pastorale sociale Sainte-Agathe-des-Monts

Dominique Chartrand, Directrice du Centre d'action bénévole Laurentides

François Gagnon, Organisateur communautaire au CSSS des Sommets, Programme PALV-Volet SAD

Line Pagé, Coordinatrice des bénévoles au CSSS des Sommets, Programme PALV-Volet SAD

Virginie Munger, Chargée de projet pour la FADOQ - Région des Laurentides

Collaboration

Comité Espace bénévole de la **TRARA (Table de réflexions et d'actions de retraités et d'aînés de la MRC Rivière-du-Nord)**

Bernadette Gélneau, Présidente du C.O.F.F.R.E.T.

Charles Sénécal, Membre de l'AREQ (Association des retraités de l'enseignement et de la fonction publique du Québec)

Isabelle Poulin, Organisatrice communautaire attachée aux aînés au CSSS de Saint-Jérôme

Mathieu Robitaille, Intervenant au Centre de Bénévolat de Saint-Jérôme

Rédaction

Virginie Munger, Chargée de projet pour la FADOQ - Région des Laurentides

Correction

Louise Beauchamp

Graphiste

Dany Zamor

Remerciements spéciaux à *Martine Labelle et Jeannine Boivin.*

ISBN 978-2-9812974-0-2

ISBN 978-2-9812974-1-9

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2011



Mot de Monsieur Jean Desnoyer président de la CASA

Concert **A**ction **S**outien **A**utonomie des Laurentides est fier d'être l'instigateur du Guide de la relève bénévole. Ce guide répond à un besoin exprimé par les organismes de la MRC des Laurentides en 2009, lors du Forum des aînés. La réalisation du Guide de la relève bénévole a été priorisée dans le plan d'action 2010-2012.



Le Guide s'adresse principalement aux organismes, associations et clubs sociaux ayant une mission liée aux aînés mais son contenu riche et pratique en fait un outil qui peut être plus largement diffusé.

Bien qu'il y ait abondance de publications en matière de bénévolat, ce guide est particulièrement intéressant pour la richesse des données qui y sont présentées et par son côté pratique. Cet assemblage d'informations permet d'opérer le transfert de la théorie à la pratique par tout organisme de la région des Laurentides ayant des besoins liés à la relève bénévole.

L'accent est mis sur le portrait des bénévoles des Laurentides, afin de permettre aux organismes de recruter, d'accueillir, de fidéliser et de reconnaître ces acteurs clés dans les communautés.

Les Centres d'action bénévole (CAB) de la MRC de la Rivière-du-Nord et des Laurentides sont des acteurs précieux qui ont généreusement collaboré à la réalisation de ce guide en partageant leurs connaissances et leur expertise, si bien que celles-ci seront accessibles dans l'ensemble des territoires de la région des Laurentides.

Les changements démographiques que nous connaissons amènent les organisations à prioriser la relève bénévole et le partage de ces précieuses ressources. Dans ce contexte, comment augmenter l'efficacité du recrutement? Comment faire en sorte que le futur bénévole puisse exprimer ses intérêts ainsi que ses disponibilités? Comment les organisations peuvent offrir une vue d'ensemble de leurs besoins en matière d'implications et de disponibilités recherchées?

Par la suite, je vous invite à réfléchir et à passer à l'action quant aux possibilités liées à la mise en place d'un mécanisme de coordination des ressources bénévoles. La vision des membres du comité de travail du Guide de la relève bénévole est la création d'un moteur de recherche permettant la coordination de l'offre et de la demande bénévole. Cela, dans le but de répondre aux besoins des citoyens et des organisations présents sur les différents territoires de la région des Laurentides. Un tel outil, identifié comme prioritaire, serait de nature à maximiser les ressources bénévoles, et ce, pour toutes les clientèles : jeunes, aînés, organismes sociaux, sportifs et culturels, etc.

En terminant, je tiens à remercier très sincèrement chacune des personnes et chacun des organismes qui se sont engagés dans ce projet et qui, de ce fait, ont rendu possible la réalisation du présent guide. Un merci particulier va au Réseau FADOQ des Laurentides qui nous a délégué une de ses chargées de projet, Mme Virginie Munger, afin de coordonner la rédaction du guide, ainsi qu'aux membres du comité bénévolat de la CASA, dont les noms figurent au début du document.



Mise en contexte	6
Diagnostic du bénévole dans l'organisme et planification	7
Recrutement	9
Accueil	12
Orientation, formation et supervision	14
Fidélisation et reconnaissance	15
Conclusion	16
 Modèles et outils à consulter	
1- Modèle d'évaluation des besoins en bénévolat	19
2- Plan d'action	20
3- Modèle d'annonce	21
4- Fiche d'inscription du bénévole	22
5- Processus de solution de problèmes	24
6- Déroulement d'une réunion	27
7- Références	28



Pourquoi le Guide de la relève bénévole?

Le Guide de la relève bénévole est conçu pour aider les organismes locaux à recruter des personnes désirant faire du bénévolat au sein de l'équipe. Ce guide servira d'outil de référence pour les responsables d'organismes qui se demandent :

- Comment rédiger et diffuser une annonce qui suscite de l'intérêt?
- Qu'est-ce qui nous permettrait de garder nos bénévoles?
- Quelle méthode devrait-on prendre pour remercier les bénévoles qui s'impliquent?
- Comment faire un plan d'action pour le volet bénévolat et quels en sont les avantages?
(Pour consulter un modèle de plan d'action voir page 20.)

Définition et quelques chiffres :

Le sens étymologique du mot bénévolat signifie « je veux le bien ». ¹ De nos jours, les personnes disposées à entreprendre un travail gratuitement, afin de collaborer au bien-être de la collectivité, se font de plus en plus rares. Les principales raisons invoquées sont le manque de temps et la crainte d'un engagement à long terme. ² D'après l'Enquête sur le bénévolat au Québec, 48 % des Québécois et des Québécoises opteraient davantage pour le bénévolat de type informel (garder les petits-enfants, faire la cuisine pour un proche malade, etc.).³

Selon l'Enquête
canadienne sur le don, le
bénévolat et la participation (ECDBP),
25 % des Canadiens font du bénévolat.
Par contre, 34% de toutes les heures de
bénévolat ont été contribuées par
seulement 5% des bénévoles.

Toutefois la population vieillissante et l'essoufflement de l'état providence amplifient le besoin en bénévolat au sein des organismes. Pour pallier à ces constats, il nous semble important d'outiller les organisations de la grande région des Laurentides souhaitant intégrer de nouveaux bénévoles à leur structure.

Avantages du bénévolat pour l'individu et la collectivité :

- Permet de se développer un réseau : solution efficace afin de contrer la solitude et l'exclusion ;
- Nourrit l'estime de soi en partageant le talent et l'expertise ;
- Renforce le sentiment d'appartenance et d'appui des pairs ;
- Favorise l'autonomie, la créativité et la croissance personnelle en explorant de nouveaux domaines ;
- Améliore la vision des bénévoles en lien avec la réalité de la communauté ;
- Permet le développement harmonieux de notre culture et de notre économie.



Avantages du bénévolat pour l'organisation :

- Implique davantage la communauté au sein des projets ;
- Accomplit le travail permettant ainsi de réaliser la majorité de vos objectifs ;
- Apporte de nouvelles idées influencées par divers talents et par une volonté d'agir, dans le partage des tâches et des ressources ;
- Redonne de la vigueur au groupe central ;
- Offre une image positive de l'organisme par une satisfaction grandissante de l'équipe.



1- LEDOUX, André, *Le Bénévolat auprès des malades et des Aînés*, Boucherville, Mortagne, 2007, p. 20
2- Les données sont tirées du site internet de Statistique Canada, « Le bénévolat chez les aînés », Québec, Frank Jones «en ligne». (<http://www.statcan.gc.ca/studies-etudes/75-001/archive/f-pdf/4681-fra.pdf>)
3- Réseau de l'Action Bénévole du Québec, *Bénévoles nouveaux, approches nouvelles : Faits saillants sur l'enquête sur le bénévolat au Québec, 2007 p.* (<http://www.rabq.ca/app/DocRepository/2/Publications/BNANleger.pdf>)



Pour améliorer l'implication des bénévoles aînés au sein de votre organisme, nous vous suggérons de tenir compte du nouveau visage du bénévole 2011 et de faire un diagnostic de votre situation actuelle.

Portrait des bénévoles aînés en 2011

Leurs besoins :

- Avoir du plaisir et vivre une expérience enrichissante ; ⁴
- Se faire reconnaître ;
- Se rattacher à la cause.



Leurs attentes :

- Tâches précises qui coïncident avec leurs aptitudes ;
- Horaire flexible et circonscrit dans une période ciblée ;
- Ambiance agréable ;
- Suivre une formation adaptée aux exigences ;
- Se réaliser, en tenant compte de leur niveau d'éducation et de leur expérience.



Il est important de tenir compte de l'âge du bénévole et de ses motivations...



Principales raisons pour s'adonner au bénévolat

- Désir de contribuer à la communauté ;
- Avoir du plaisir avec les autres ;
- Mettre à profit ses compétences et son expérience ;
- Acquérir de nouvelles compétences et
- Servir une cause. ⁵

Diagnostic de l'organisme

Posez-vous des questions simples pour définir ce que vous êtes comme organisme?

- Nommer l'organisation ;
- Décrire la mission de l'organisme en lien avec la Charte de l'établissement ;
- Cibler la clientèle ;
- Nommer les préoccupations de l'organisation.



Évaluation des besoins en bénévolat de l'organisme

Depuis des années des personnes remarquables agissent au sein de votre regroupement. En répondant à ces questions ⁶, il sera facile de mettre à jour vos besoins en ressources bénévoles et réaliser de quelle façon vous pouvez y arriver.

1- Que voulons-nous accomplir?

- La mission et les valeurs.

2- Comment procédons-nous pour y arriver?

- Les moyens utilisés.

3- De quelles ressources humaines disposons-nous?

- Les postes occupés actuellement (membres du conseil d'administration, membres d'un comité de travail, animateurs, chauffeurs, responsables d'aménagement de la salle, etc.).
- Les tâches et les responsabilités de chacun en fonction des rôles occupés (vérifier dans les règlements généraux).
- Les actions et les mandats qui font l'objet d'implication bénévole.



Pour consulter un modèle
d'évaluation voir **page 19**.

Planification :

Afin de conserver votre vitalité comme organisation et ainsi assurer sa pérennité, il est proposé de prioriser un moment pour vous questionner sur les besoins futurs (court, moyen et long termes) de votre organisation et de vous y adapter. Prévoyez une réunion consacrée au dynamisme du volet bénévole dans votre organisme (voir un modèle de déroulement de réunion page 27). Demandez à votre conseil d'administration ou à un responsable des bénévoles d'identifier les manques ou les écarts entre le portrait actuel et celui vers lequel l'organisme tend. Cette démarche vous permettra de gagner du temps contrairement à la perception d'en perdre. Les personnes ciblées pourront ainsi convenir de nouvelles stratégies permettant d'entreprendre des démarches fructueuses dans le comment faire.



Pour consulter un modèle
de plan d'action voir **page 20**.

4- Laboratoire en loisir et vie communautaire, 500 000 *Citoyens passionnés*

5- Statistique Canada, *Enquête canadienne de 2007 sur le don, le bénévolat et la participation* menée en 2007, www.statcan.gc.ca/pub/71-542-x/71-542-x2009001-fra.htm

6- LEDOUX, André, *Le Bénévolat auprès des malades et des Aînés*, Boucherville, Mortagne, 2007, p. 53





Le nombre de baby boomers appelés à prendre leur retraite est en croissance. Cette population représente donc un bassin très riche en nouveautés à cibler. Afin de bien les interpeller, nous devons définir cette génération. Voici quelques éléments à considérer :

- ⇒ Les retraités aiment bouger et voyager.
- ⇒ Il faut les interpeller quelques jours à l'avance et pour une période prédéterminée.
- ⇒ La proximité du lieu où ils iront faire du bénévolat est un facteur important à considérer.

Un plan de recrutement à court, moyen et long terme permet :

- D'avoir une vision globale de l'organisation ;
- D'avoir de la relève ;
- De garder l'organisation vivante ;
- De distribuer la charge de travail.

Un plan de recrutement intègre plusieurs étapes à établir au calendrier de l'organisme. En voici deux exemples :

Exemple 1 : Un organisme ouvre ses portes en septembre et a besoin de bénévoles pour une activité à la fin du même mois :

1	Première semaine	⇒ Créer une annonce qui suscite de l'intérêt	⇒ Lancer la demande de bénévolat	
2	Deuxième semaine	⇒ Analyser les offres reçues	⇒ Effectuer une présélection des bénévoles	⇒ Procéder au filtrage des candidats en vérifiant les antécédents judiciaires
3	Troisième semaine	⇒ Réaliser une entrevue téléphonique ou en personne avec les candidats		
4	Quatrième semaine	⇒ Réaliser l'activité		

Exemple 2 : Au retour de la saison estivale, un organisme planifie démarrer sa programmation avec un événement nécessitant l'aide de bénévoles. Les responsables doivent donc prévoir du recrutement avant le départ en vacances. De là vient l'importance d'avoir un plan de recrutement à moyen terme.





Créer une annonce qui suscite de l'intérêt

Un message clair et concis attire plus de bénévoles et permet simultanément un premier filtrage.



Cette annonce doit contenir les éléments suivants :

1- Motivation

- Quelle mission guide votre organisation et les bénévoles qui s'y rattachent?

Identifiez et définissez ce que les bénévoles retireront de leur implication dans votre organisation. Demandez aux bénévoles actuels ce qu'ils en retirent (sentiments et avantages concrets : expérience de travail ainsi que le développement de compétence).

2- Actions de l'organisme

- Quels projets, événements ou activités réalisez-vous ?

3- Tâches du bénévole

- Quelles tâches précises devra-t-il accomplir ?

Faites preuve de clarté, de simplicité et de transparence pour bien cerner le mandat.

4- Date, durée, fréquence et lieu

- Combien de temps durera l'activité de bénévolat ?
- Quelle sera la durée du mandat ?
- Combien de fois dans une période déterminée le bénévole devra-t-il s'impliquer ?

Diminuez les craintes de l'engagement.

5- Formation

- Quelle est la formation offerte ?
- Quel autre moyen utilisez-vous pour rassurer le bénévole dans ses tâches : du pairage, du tutorat, etc. ?

Pour mobiliser le public cible, ils doivent sentir qu'ils compléteront leur bénévolat avec de nouvelles connaissances.

6- Qualifications et pré-requis

- Mentionner les pré-requis (ex. : permis de conduire, disponibilités) exigés pour le poste.
- S'assurer d'être conforme aux lois en matière de discrimination.

7- Nom de la personne à contacter

- Nommer la ou les personnes (idéalement proposer deux personnes)
- Numéros de téléphone
- Adresse courriel



Pour consulter un modèle d'annonce voir **page 21**.

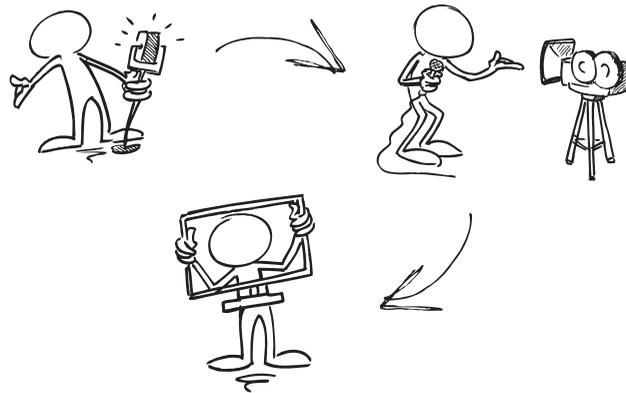


Lancer la demande de bénévolat

Annoncer à la population le besoin de bénévoles peut se faire de bouche à oreille, par un organisme qui rassemble des aînés ou par une annonce passée dans les médias locaux. Toutefois, le contact personnel reste la méthode idéale pour recruter. Vous pouvez vous présenter dans des événements locaux dédiés aux aînés et faire votre annonce devant le public (dîner conférence, rencontre de la table de concertation, etc.). Demandez l'appui d'organismes régionaux qui feront circuler votre annonce : FADOQ – Région des Laurentides, l'AREQ (Association des retraités de l'enseignement et de la fonction publique), etc. N'oubliez pas de vanter votre organisme en restant réaliste et intègre à sa mission ainsi qu'à ses accomplissements.

Autres moyens pour communiquer vos besoins en bénévolat :

- ⇒ Poser des affiches dans des endroits stratégiques (Hôtel de ville, bibliothèque, clubs sociaux, comptoir postal, pharmacies, épiceries, etc.) ;
- ⇒ Faire une entrevue à la télévision communautaire (ex. : un bénévole de l'organisme fait un témoignage et invite les gens intéressés à communiquer avec les responsables) ;
- ⇒ Babillard électronique ;
- ⇒ Journal de quartier ;
- ⇒ Annonce radiophonique ;
- ⇒ Bouche à oreille ;
- ⇒ Site internet ;
- ⇒ Les écoles ;
- ⇒ Les employeurs ;
- ⇒ Le feuillet paroissial des églises locales.



Analyser et sélectionner les candidatures des bénévoles

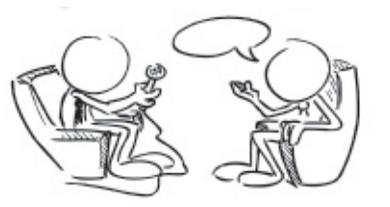
Le responsable peut utiliser le modèle de fiche d'inscription du bénévole suggéré en page 22-23. Il peut l'adapter ou le modifier selon sa convenance à titre d'outil d'analyse pour les candidatures et la sélection de bénévoles.

Filter les bénévoles

Les organismes qui travaillent auprès d'une clientèle vulnérable (enfants, jeunes ou personnes en perte d'autonomie) auraient avantage à se prémunir d'une politique visant à mettre en œuvre un programme de filtrage des candidats potentiels.

Passer une entrevue

Énumération des points essentiels à travailler.
Cibler le bénévole force-faiblesse.



Qu'est ce que le filtrage?

C'est une démarche conçue pour identifier toute personne susceptible de porter préjudice à une personne vulnérable. C'est un processus continu, constitué de **10 étapes** visant à maintenir et à offrir un environnement sécuritaire. La vérification des dossiers judiciaires n'est qu'une des 10 étapes à franchir avant de s'assurer que l'action du bénévole est sécuritaire pour l'organisme. Si vous désirez obtenir plus de précisions sur le processus de filtrage, les outils pour chacune des 10 étapes, incluant la vérification des antécédents judiciaires, communiquez avec la **Fédération des Centres d'action bénévole** ou visitez le www.benevole.ca/filtrage.



L'accueil débute dès le premier contact avec le bénévole. L'étape d'accueil chevauche inévitablement celle de recrutement. On n'a jamais une deuxième chance de faire une bonne impression!

L'accueil plus formel débute lorsque le bénévole se présente pour s'intégrer à l'organisation. Il faut prendre le temps de s'asseoir avec le bénévole et, par exemple, lui offrir un café.

Parallèle : Si nous recevons des visiteurs, nous les recevons, mais nous ne continuons pas à regarder la télé, nous leur portons davantage d'attentions.

Protocole d'accueil mis en étapes :

- 1- Présenter le bénévole à l'équipe pour favoriser son intégration.
- 2- Lui donner l'information pertinente pour qu'il se sente compétent.
- 3- L'informer des tâches à réaliser.
- 4- Faire un retour avec lui, après sa première implication.

Exemple d'un accueil à améliorer

Monsieur Grandcœur est à la retraite depuis peu et souhaite donner du temps pour une cause qui lui tient à cœur. Après une entrevue téléphonique avec un employé désorganisé de l'organisme, il prend rendez-vous pour connaître leur façon de fonctionner. Lorsqu'il arrive dans les locaux de l'organisme, la personne de l'accueil ne semble pas vraiment s'intéresser à lui et lui indique simplement que quelqu'un viendra le chercher. Elle retourne à ses nombreuses occupations. Trente minutes plus tard, personne ne vient le chercher. Il retourne voir la dame et lui demande si l'employé l'a oublié. Exaspérée, elle lui répond qu'elle ne le sait pas. Nonchalante, elle interroge le personnel et lui demande de patienter encore quelques minutes.

Une quinzaine de minutes plus tard, un employé de l'organisme vient à sa rencontre et l'invite à prendre place dans un très petit bureau fort encombré. L'employé, indifférent, lui parle, sur un ton monotone, de l'organisme et des services, qu'il semble d'ailleurs peu connaître. À plusieurs occasions, il interrompt la rencontre pour répondre au téléphone ou encore se lève pour faire des photocopies de documents à remettre au bénévole.



Cette journée-là, Monsieur Grandcœur passe deux heures dans les locaux de l'organisme et, bien qu'il possède un grand cœur, en ressort en se disant que le bénévolat n'est finalement pas pour lui!

Exemple d'un accueil réussi



Mme Donnesanscompter se sent seule chez elle depuis que son mari est décédé. Elle souhaite rencontrer des gens tout en sentant utile. Elle téléphone au premier organisme qu'elle trouve dans le bottin téléphonique, sous la rubrique bénévolat. La dame qui reçoit son appel lui répond sur un ton convivial et prend le temps de discuter avec elle de ce qu'elle souhaite faire comme bénévolat. Elle lui fixe une date pour une entrevue avec le responsable de l'accueil des bénévoles, lui indique qu'elle doit prévoir environ 1 h 30 et qu'elle aura différents documents à compléter. L'entrevue avec le responsable des bénévoles se déroule très bien et Mme Donnesanscompter souhaite plus que jamais donner du temps au sein de cet organisme.



Arrivés dans la salle de conférence, bien éclairée et aménagée, l'intervenant prend le temps de mettre à l'aise Mme Donnesanscompter. Il débute la rencontre avec un rappel sur la discussion qu'ils ont tenue durant l'entrevue. Il valide si la nouvelle bénévole souhaite éclaircir certains éléments sur l'historique, la mission de l'organisme, leurs services, les employés et le rôle des bénévoles. Il lui remet des documents qui viennent appuyer leur conversation. Mme Donnesanscompter remarque que le responsable de l'accueil des bénévoles est bien préparé. Progressivement, il lui fait part des tâches qu'elle doit accomplir durant cette première journée. Il spécifie qu'une personne expérimentée l'accompagnera tout au long de sa journée.

Tout au long de la rencontre, l'intervenant manifeste une attitude d'accueil et d'ouverture en étant avenant envers elle, en utilisant parfois un langage coloré et des exemples pour illustrer ses propos. Il l'invite à rencontrer les employés qui sont rassemblés pour la pause. Elle se sent tout de suite la bienvenue. Elle rencontre son accompagnatrice, souriante et attentionnée, qui lui propose une visite guidée avant de commencer. Le temps passe vite en sa compagnie et Mme Donnesanscompter passe une journée riche en rencontres et en nouvelles connaissances.

Ce jour-là en quittant l'organisme, Mme Donnesanscompter a bien hâte de faire partie de cette belle équipe et de donner de son temps à cette cause qui lui tient vraiment à cœur !

Suggestions de démarches à suivre pour un accueil réussi :

- Serrer la main;
- Offrir un café et entamer délicatement la rencontre ;
- Donner une description de l'organisme ;
- Nommer les activités et événements ;
- Remettre la documentation qui définit l'organisme ;
- Donner une description de tâche ;
- Jumeler le bénévole avec un autre plus ancien ;
- Présenter le bénévole à l'équipe ;
- Offrir du tutorat pour la première journée ;
- À la fin de la première journée, faire un suivi sur les tâches accomplies ;
- Offrir l'opportunité de poser des questions ;
- Demander une évaluation de l'accueil.



Orientation

La personne responsable de l'orientation du bénévole le renseigne sur le fonctionnement de l'organisme. Elle s'assure que le bénévole sache à quoi s'attendre et accompagne le bénévole tout au long de sa démarche. Elle est disponible et ouverte pour répondre à ses questions.

Formation

Les organismes se doivent de former les bénévoles afin de bien les outiller pour s'acquitter de leur tâche. La formation permet aux bénévoles de développer leurs connaissances et d'accroître leur sentiment de compétence.

Les Centres d'action bénévole peuvent vous offrir des formations disponibles sur le site de la www.fcabq.org et proposer des formations sur des sujets spécifiques.



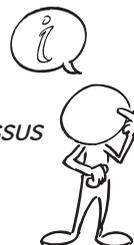
Supervision

Il est important qu'une personne de l'organisme soit désignée afin de coordonner les équipes de travail, entretenir le contact avec les bénévoles (communiquer les attentes claires) et assurer un suivi annuel.

Au moins deux fois la première année, cette personne doit faire part de ses commentaires au bénévole. La personne responsable doit prendre minutieusement connaissance du travail du bénévole pour que son évaluation reflète bien son implication et son impact sur l'organisation. Cette étape dans la gestion des bénévoles permet de vérifier si le bénévole s'adapte bien à la vie de l'organisme et à ses nouvelles fonctions. Elle permet d'améliorer le rendement ou la satisfaction du bénévole.

Toutefois des problèmes peuvent survenir dans l'équipe de bénévoles et la personne responsable de la supervision doit détenir des outils pour y remédier. Nous vous suggérons de consulter le modèle de processus de résolution de problème à la page 24.

*Pour consulter un modèle de processus
de résolution de problème voir
page 24.*





La fidélisation est une pratique prometteuse! Éprouvez-vous de la difficulté à fidéliser vos bénévoles? Devez-vous constamment recruter de nouvelles personnes parce que les bénévoles démissionnent?

SI OUI, alors avant de recruter, faites une pause et analysez la situation

- Les bénévoles vivent-ils une expérience agréable ? ➤ Ont-ils la formation dont ils ont besoin ?
- Se sentent-ils compétents ? ➤ Adhèrent-ils aux valeurs de l'organisation ?
- Se sentent-ils valorisés ? ➤ Votre organisme est-il en mutation ?
- Se sentent-ils reconnus ? ➤ Répond-il toujours à des besoins existants ?
- Y-a-t-il des besoins émergents ?



Reconnaissance

La reconnaissance est une stratégie gagnante pour fidéliser les bénévoles. Toutefois, il est important que le message de reconnaissance soit adapté à son destinataire. Ceci implique que vous ayez une bonne connaissance de vos bénévoles. Savoir reconnaître leur valeur de façon subtile et délicate est un art!

Se doter d'une politique de reconnaissance et former un comité de responsables amorce bien la démarche de reconnaissance. Le comité pourra sélectionner parmi ces nombreux gestes et moyens officiels, ceux qui conviennent le mieux.

Petits gestes simples :

- Dire merci ;
- Souligner les événements importants dans la vie des bénévoles (anniversaire, naissance) ;
- Rappeler que la présence du bénévole est appréciée ;
- Prendre le temps de les écouter ;
- Afficher les photos des bénévoles en action ;
- Offrir du café et des collations.



Moyens officiels :

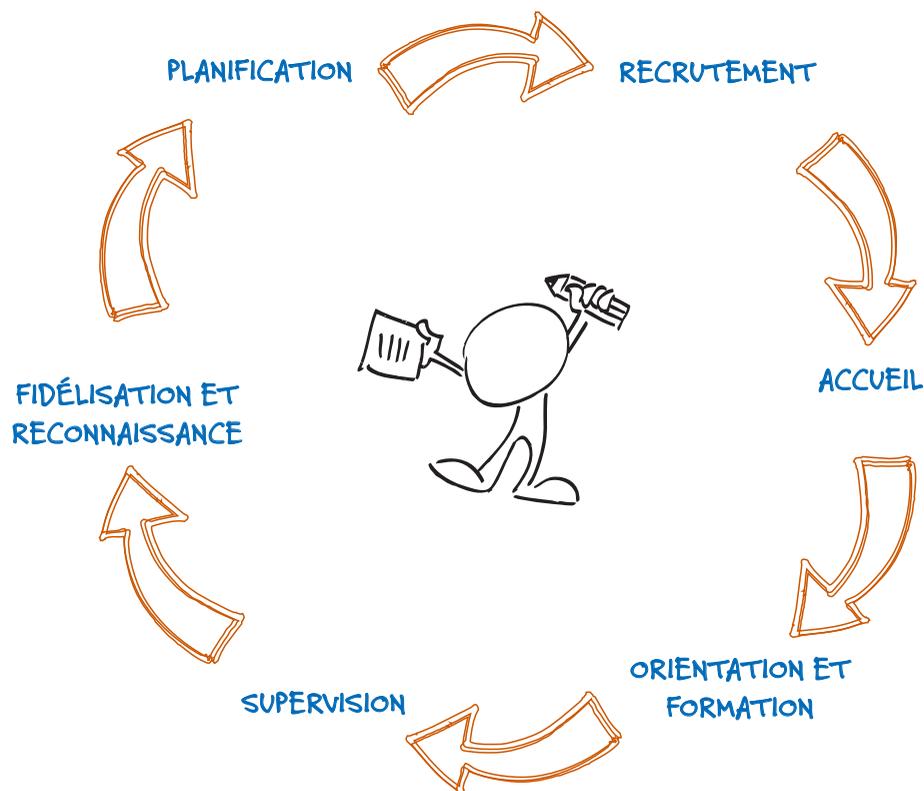
- Organiser une activité annuellement sous forme de souper reconnaissance (brunch, 5 à 7, etc.) ;
- Rassembler les bénévoles des organismes et des associations de la région dans un même événement (exemple municipalité de Blainville) ;
- Souligner la semaine de l'Action nationale du bénévolat ;
- Honorer un bénévole dans le journal pour une action particulière ;
- Organiser des conférences et formations pour les perfectionner ;
- Remettre un diplôme honorifique ;
- Remettre des cadeaux lors d'événements ;
- Offrir une bourse de reconnaissance ;
- Recommander un bénévole pour remporter un prix d'excellence, tels :
 - Prix Hommage bénévolat-Québec – Gouvernement du Québec ;
 - Prix Dollard-Morin – Gouvernement du Québec ;
 - Prix annuels Desjardins ;
 - Prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux ;
 - Prix du Mérite municipal – Gouvernement du Québec ;
 - Prix Thérèse-Casgrain du bénévolat – Gouvernement du Canada.





En conclusion, le bénévole est votre matière première prenez-en soin.

Voici un organigramme, inspiré de la théorie de la gestion des ressources bénévoles de l'Action bénévole du Canada, qui résume les étapes à franchir afin de conserver la vitalité du volet bénévole dans votre milieu.



Si vous désirez en savoir davantage sur le cycle de développement des bénévoles, veuillez communiquer avec la Fédération des Centres d'Action Bénévoles du Québec (www.fcabq.org).

« La meilleure façon de se trouver, consiste à se perdre dans le service d'autrui. »

Mahatma Gandhi

MODÈLES ET OUTILS À CONSULTER

Guide de la relève bénévole





1- Évaluation des besoins en bénévolat

Que voulons-nous accomplir?	
Mission	
Valeurs	
Quels sont nos besoins en bénévolat?	
Nommer les actions et les mandats qui font l'objet d'implication bénévole.	
Comment procéderons-nous pour y arriver?	
Moyens utilisés (à court et à long terme)	
De quelles ressources humaines disposons-nous?	
Énumérer les postes occupés actuellement (membres du conseil d'administration, membres d'un comité de travail, animateurs, chauffeurs, responsables d'aménagement de la salle, etc.).	Nommer les tâches et les responsabilités en fonction des rôles occupés (vérifier dans les règlements généraux).



2- Plan d'action

Le plan d'action doit répondre aux besoins de l'organisation (ponctuels ou émergents) d'où émaneront les objectifs généraux et les actions à réaliser.

a) Exemple de plan d'action

Voici un exemple de plan d'action visant à augmenter le nombre de bénévoles dans le but de répondre à la croissance accrue de demandes de services.

Objectif général	Actions à réaliser	Responsables (partage des tâches, qui fait quoi?)	Échéanciers	Réalisations (fait ou pas)
Augmenter le nombre de bénévoles	Faire un bilan de l'équipe en place.	Secrétaire du comité	Août 2011	Mi-août 2011
	Définir les tâches des bénévoles.	Tous les membres du comité	Sept. 2011	
	Cibler les postes vacants.	Tous les membres du comité	Sept. 2011	
	Faire une campagne de recrutement.	Responsable des communications	Oct. 2011	

b) Modèle de plan d'action à compléter

Objectif général	Actions à réaliser	Responsables (partage des tâches, qui fait quoi?)	Échéanciers	Réalisations (fait ou pas)



3- Modèle d'annonce

Suggestion de format d'annonce à utiliser pour bâtir un message destiné au recrutement.

BÉNÉVOLES RECHERCHÉS

Afin de contribuer à l'amélioration des soins et
des services au maintien d'un milieu de vie

LE CENTRE D'HÉBERGEMENT DE SOINS DE LONGUE DURÉE
(CHSLD) DE MONT-TREMBLANT
recherche des personnes dynamiques
désirant s'impliquer pour :

Poste : Aide en alimentation
Tâche : Aider une personne âgée à s'alimenter
Horaire : 1 heure /semaine (sur les heures de repas)
Durée : 3 mois minimum
Formation : Dès l'entrée en poste

Poste bénévole supervisé par l'équipe du CHSLD

**Pour plus d'informations contacter Mme Line Pagé,
coordonnatrice des bénévoles, au 819-425-2793**



4- Fiche d'inscription du bénévole (première page)

Date d'inscription :	_____
Date d'entrée en fonction :	_____
Renseignements généraux	
Nom, prénom :	_____
Adresse :	_____
Ville :	_____
Téléphone domicile :	_____ Autre : _____
Courriel :	_____
Langue parlée :	_____
Occupation actuelle :	_____
<input type="checkbox"/> Voiture Permis :	_____ Immatriculation : _____
Références :	
Nom, prénom :	_____ Tél. : _____
Nom, prénom :	_____ Tél. : _____



Fiche d'inscription du bénévole (deuxième page)

Mode de recrutement :

Expérience de travail :

Formation académique :

Formation(s) professionnelle(s) et personnelle(s) :

Expérience(s) de bénévolat :

Intérêts, habiletés, passe-temps :

Disponibilités :

Raisons pour faire du bénévolat :



5- Processus de résolution de problème

Au sein de chaque organisation règne une atmosphère spécifique. En tant que responsable, vous devez trouver un moyen pour conserver une certaine harmonie et éviter les tensions. Nous vous proposons quelques questions réparties en étapes⁷ pour vous aider à remédier à certaines situations et ainsi, améliorer l'état de vitalité de votre organisme. Il faut se rappeler que « problème » peut signifier aussi « défi ».

Étape 1 : Reconnaître et définir le problème

1- Quel est le problème?

Exemple :

Manque de fonds de réserve de l'organisation des Repas de l'honneur ; les membres du conseil d'administration en reconnaissent l'importance mais personne ne prend d'initiative en ce sens. Ils courent toujours à la dernière minute pour trouver des commandites.

2- Quels en sont les symptômes?

Exemple :

Le comité n'arrive pas à organiser des repas à chaque semaine.
Les responsables annulent souvent un repas, faute de denrées.

Étape 2 : Analyser et clarifier le problème

3- Quels changements souhaitez-vous?

Exemple :

L'organisation a besoin d'un plan de stratégies de financement détaillé et bien géré.

4- Quels atouts opèrent en votre faveur pour remédier à la situation?

Exemple :

- a) Monsieur Lafond, ancien administrateur, œuvre au sein de l'équipe en tant que responsable des communications. Le conseil d'administration l'a chargé de s'occuper, à temps plein, de travailler l'image de l'organisme. Mme Calculette, très compétente dans ce domaine, doit toutefois se concentrer pour recruter des bénévoles et doit organiser du transport pour les gens dans des milieux isolés.
- b) Les membres du conseil d'administration sentent qu'il y a une urgence.
- c) Les levées de fonds viennent en priorité sur la planification à long terme.

**Étape 2 : (suite)**

5- Quel serait le ou les nouveaux freins aux changements?

Exemple :

- a) Les bénévoles qui possèdent des compétences ne veulent pas s'engager.
- b) Le manque de connaissances générales au niveau de la planification et en activités de levée de fonds.
- c) Le manque de temps, en raison des autres activités urgentes de l'organisme.

Étape 3 : Identifier les différentes alternatives

6- En anticipant les changements souhaités, énumérez les différentes alternatives qui permettraient cet aboutissement.

Exemple :

- a) Impliquer Monsieur Lafond et Madame Calculette à l'élaboration du plan d'action et pour l'organisation des activités. Dégager les deux bénévoles du gros de leurs responsabilités en les déléguant à d'autres ;
- b) Recruter un nouveau bénévole compétent afin d'élaborer la planification à long terme ainsi que l'organisation des activités de levée de fond ;
- c) Retenir les services rémunérés d'un expert en levée de fonds, sur une base de commission ;
- d) Évaluer les solutions de d'autres organismes du milieu ;
- e) Tenir une assemblée extraordinaire pour discuter des grandes lignes du plan.

Étape 4 : Choisir une solution

7- Quels critères de réussite doivent être considérés afin d'arriver à une résolution de problème?

Exemple :

- a) Interrompre quelques activités de l'organisme ;
- b) Un degré de satisfaction individuelle et collective des intervenants du projet de financement ;
- c) Frais limités ;
- d) Plan complété et mis en œuvre avant la fin de l'année financière ;
- e) Réussite en fait de dons recueillis et de renflouement de la caisse.



Étape 4 : (suite)

8- Comment chacun des processus de solutions de rechange se compare-t-il à ces critères de succès?

Exemple :

Le conseil d'administration compare chaque alternative avec les critères énumérés au numéro 7. La première alternative est d'impliquer Monsieur Lafond et Madame Calcullette.

- a) Besoin de remanier leur horaire ;
- b) Sont très heureux de pouvoir participer à cette priorité ;
- c) Peu de frais ;
- d) Faisable en un an ;
- e) Succès dans la collecte de fonds.

Faire l'exercice avec chacune des alternatives en dressant un tableau.

9- Quelle option retiendrez-vous?

Exemple :

Le conseil d'administration retient la première alternative (A) qui offre le plus d'avantages.

Étape 5 : Mettre la solution en œuvre

10- Faire un plan stratégique des moyens d'action, des échéanciers et de la répartition des tâches. (Voir l'outil numéro 2 : Plan d'action)

Étape 6 : Évaluer la solution appliquée

11- Qu'est-ce qui a changé?

Exemple :

Une personne est désormais responsable à temps plein de la mise en place d'un plan de levée de fonds.

7- Condition physique Canada et la Fondation Max Bell, *Dynamisme en milieu bénévole*, Programme de formation à la direction bénévole, 1986, p. 54





6- Déroulement d'une réunion

La personne responsable d'organiser la réunion doit convoquer les personnes interpellées, leur faire parvenir un ordre du jour, nommer une personne à titre de secrétaire pour prendre des notes et rédiger le procès-verbal.

Ordre du jour

Les personnes convoquées pour une réunion peuvent se préparer en consultant l'ordre du jour. Ce document renseigne sur la réalisation des priorités, il garantit que tous les points sont portés à l'attention des personnes présentes et il permet de rester concentrer sur un sujet.

Voici comment se présente le plus souvent l'ordre du jour :

- | | | | |
|---|--|---|-------------------------------|
| ① | ouverture de la séance ; | ⑤ | suivis du procès-verbal ; |
| ② | adoption de l'ordre du jour ; | ⑥ | priorités et nouveautés ; |
| ③ | lecture et adoption du procès-verbal de la séance précédente ; | ⑦ | varia ; |
| ④ | rapports du trésorier et du président ; | ⑧ | date de la prochaine séance ; |
| | | ⑨ | levée de la séance. |

Procès-verbal

Rédiger avec soin le procès-verbal permet à toutes les personnes présentes de se situer sur des propos tenus lors de la séance.

Il contient :

- la date, l'heure et le lieu ;
- les présences ;
- les absences ;
- le nom de la personne responsable de la rédaction du procès-verbal (secrétaire) ;
- chaque point discuté à l'ordre du jour et les notes s'y rattachant (informations pertinentes, décisions, recommandations ;
- l'espace nécessaire pour noter les actions et les suivis ;
- les questions diverses ;
- la date de la prochaine réunion ;
- la clôture de la réunion.

Se référer au Code Morin pour la tenue d'assemblées délibérantes. Le Code Morin est un outil qui sert à animer ces rencontres spécifiques. Il explique comment :

- Convoquer une réunion ;
- Calculer un quorum ;
- Nommer un président d'assemblée ;
- Tenir un procès-verbal ;
- Système de proposition et amendement ;
- Inclut également toutes sortes de procédures dont les questions préalables, les points d'ordre, etc.





7- Références

- LEDOUX, André, *Le Bénévolat auprès des malades et des Aînés*, Boucherville, Mortagne, 2007.
- Université du Québec à Trois-Rivières, Laboratoire en loisir et vie communautaire, 500 000 *Citoyens passionnés*
- Condition physique Canada et la Fondation Max Bell, *Dynamisme en milieu bénévole*, Programme de formation à la direction bénévole, 1986.

Au bout des doigts

- Bénévoles Canada, en partenariat avec et la Financière Manuvie, le Centre de recherche et de développement sur le secteur bénévole de l'Université Carleton et Harris/Decima, *Comblent les lacunes-Enrichir l'expérience bénévole afin d'offrir un avenir meilleur pour nos collectivités : Points saillants d'une étude pan canadienne*, décembre 2010
⇒ (http://benevoles.ca/files/Combler_Les_Lacunes_French.pdf)
- Réseau de l'Action Bénévole du Québec, *Bénévoles nouveaux, approches nouvelles : Faits saillants sur l'enquête sur le bénévolat au Québec*, 2007
⇒ (<http://www.rabq.ca/app/DocRepository/2/Publications/BNANleger.pdf>)
- Statistique Canada, « Le bénévolat chez les aînés », Québec, Frank Jones « en ligne ».
⇒ (<http://www.statcan.gc.ca/studies-etudes/75-001/archive/f-pdf/4681-fra.pdf>)
- Bénévoles Canada, Les baby boomers : vos nouveaux bénévoles, Guide d'information, 2009, document interactif via internet.
⇒ (http://www.benevoles50ans-et-plus.ca/pdf/VHAWorkbook_Final_French.pdf)
- Université de Laval, Guide pour assurer le déroulement efficace d'une réunion
⇒ (http://www.fmed.ulaval.ca/accem/fileadmin/documents/Documents/Code__Morin.pdf)
- Statistique Canada, Enquête canadienne de 2007 sur le don, le bénévolat et la participation menée en 2007
⇒ (<http://www.statcan.gc.ca/pub/71-542-x/71-542-x2009001-fra.htm>)

