

Gestion des ressources bénévoles

GOUVERNANCE ET CAPACITÉS DU RÉSEAU

Rifssso



Gestion des ressources bénévoles

Introduction

Les fondements de la gestion des ressources bénévoles

Les bénévoles sont reconnus comme étant une composante essentielle des organismes sans but lucratif (OSBL). Obligés de faire plus et mieux avec moins de ressources, plusieurs organismes ont recours aux bénévoles comme l'un des moyens de faire face à la diminution des financements publics à laquelle ils ont été soumis au cours des dernières années (Weisbrod, 1988; Brudney, 1990).

Dans un tel contexte, recruter des bénévoles, les former, les encadrer et surtout les garder motivés deviennent des défis importants qui s'imposent aux gestionnaires des OSBL. D'ailleurs depuis quelques années, on a vu plusieurs organismes, particulièrement dans les domaines de la santé et de services sociaux, avoir de plus en plus de difficultés à trouver suffisamment de bénévoles pour leurs nombreux programmes ou activités, surtout pendant le jour. Même avec des campagnes de recrutement les plus sophistiquées, on ne parvient plus à répondre au besoin grandissant de bénévoles.

Il s'avère donc important pour les organismes qui font appel aux bénévoles de prendre suffisamment de temps pour bien se préparer et ainsi s'assurer de mettre en place une bonne gestion de leur programme de bénévolat. Les bénévoles, tout comme les gestionnaires, en ressortiront gagnants. Il semble de plus en plus important pour les gestionnaires d'être bien préparés à la dynamique imprévisible et stimulante qui s'annonce dans le secteur du bénévolat. Pour se faire, ils doivent tout d'abord considérer l'engagement bénévole comme un outil de développement durable, tant sur le plan personnel, organisationnel que collectif et mettre en place une structure efficace qui viendra soutenir leurs bénévoles dans l'action.

Le présent guide renferme donc des conseils pratiques qui permettront aux OSBL de maintenir leurs bénévoles actifs, d'en assurer leur sécurité et de faire en sorte qu'ils soient heureux!

Les principes fondamentaux du bénévolat

énergie et ses compétences de son plein gré, sans en attendre de compensation monétaire.

Source : Code canadien du bénévolat

Le bénévolat repose sur certains principes fondamentaux :

- Le bénévolat est un choix volontaire prenant appui sur des motivations et des options personnelles;
- Le bénévolat est un geste gratuit qui est fait dans le but de « rendre service » à une autre personne, à sa communauté ou au nom d'une cause;
- Le bénévolat est accessible à toute personne indépendamment du sexe, de l'âge, de la nationalité, de la race, des options philosophiques ou religieuses, de la condition physique, sociale, matérielle;
- Le bénévolat se réalise dans une approche éthique et humanitaire en respectant la dignité humaine;
- Le bénévolat est attentif aux besoins dans la société et stimule la participation citoyenne pour y répondre;
- Le bénévolat favorise l'initiative, la créativité et l'esprit de responsabilité ainsi que l'intégration et la participation sociale;
- Le bénévolat varie selon chaque individu : le temps consacré, la cause, l'organisation, le domaine d'intervention, la tâche, les besoins, les attentes, etc.

Le bénévole est une personne qui rend un service, en réponse à un besoin de la communauté et/ou à une motivation qui lui est propre et ce, sans recevoir aucune rémunération. Cette personne peut être un adulte, un adolescent, ou un jeune (12 ans ou moins) accompagné d'un parent.

Mettre en place une structure formelle de gestion des ressources bénévoles

Pourquoi développer un programme de gestion des ressources bénévoles ?

Il est important de mettre en place des processus de gestion des bénévoles afin de mieux jumeler les bénévoles et les organismes, d'assurer la qualité et la sécurité des programmes et des services, et de réduire les risques pour toutes les personnes touchées (Bénévoles Canada).

En mettant en place un programme de gestion des ressources bénévoles cela permet avant tout aux organismes de donner un aspect stratégique à leur programme, d'avoir des bases solides et d'assurer la réussite de leur programme. C'est un processus qui demande du temps et de l'énergie mais une fois mis en place il permet d'épargner beaucoup de temps et de

s'assurer d'avoir des bases solides.

Un programme de gestion des ressources bénévoles permet....

- De s'assurer du développement et de la solidité de votre organisation par l'engagement de bénévoles de qualité et heureux;
- De s'assurer de la qualité des services offerts aux usagers par vos bénévoles;
- De définir la place et le rôle que jouera le bénévole dans votre organisme;
- De développer des stratégies efficaces pour attirer de nouveaux bénévoles;
- De fidéliser vos bénévoles;
- De vous assurer de la sécurité de vos clients vulnérables par une gestion des risques appropriée;
- De vous aider à faire face à d'éventuels problèmes ou conflits.

L'engagement des bénévoles constitue un aspect important de tout organisme, car il en assure la santé et la vitalité de son programme de gestion des ressources bénévoles. Il permet de mettre en place les piliers nécessaires pour favoriser une gestion efficace des bénévoles. De nos jours, les gestionnaires de ressources bénévoles travaillent auprès des bénévoles en tenant compte de leurs objectifs et intérêts, sans oublier les besoins de l'organisme.

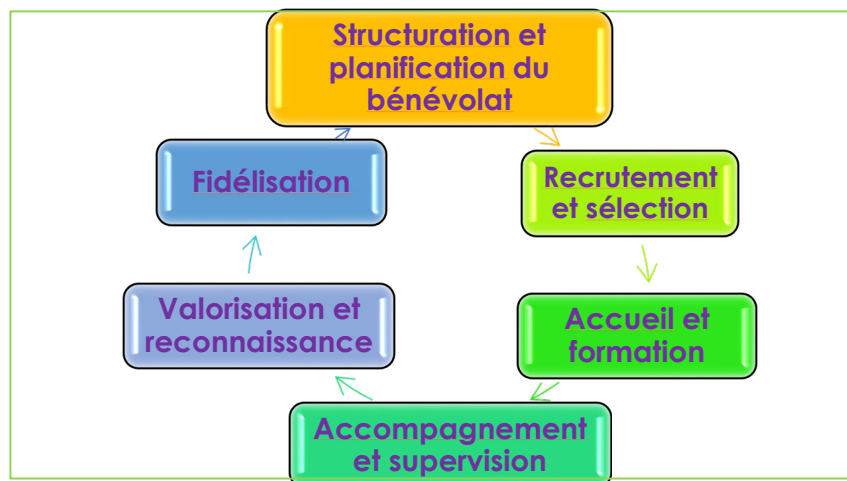
Le programme de gestion des ressources bénévoles permet donc d'avoir en place la structure appropriée pour offrir aux bénévoles tout le soutien dont ils ont besoin pour faire une réelle différence. Pour en assurer sa réussite, il faut prendre le temps de faire une planification minutieuse, d'aller chercher le plus de renseignements possible pour alimenter les différentes étapes du cycle de gestion des bénévoles. Il faut également s'assurer que des mécanismes sont en place pour supporter les bénévoles dans leurs tâches et aussi pour reconnaître leur contribution.

Les 6 étapes du cycle de gestion des ressources bénévoles

Le développement du programme de gestion des ressources bénévoles demande s'attarder à chacune des 6 étapes qui composent le cycle de la gestion des ressources bénévoles.

Ce cycle tient compte de tous les aspects importants qu'un organisme doit considérer lorsqu'il a recours à des bénévoles afin de mener à bien sa mission. Le graphique suivant donne un aperçu global de ces 6 grandes étapes de la gestion des ressources bénévoles de sa planification du programme à la fidélisation des bénévoles.

Cycle de gestion des ressources bénévoles



Source : Bénévoles Canada

En adoptant une telle structure, les organismes s'assurent de tenir compte autant des besoins et attentes des bénévoles que ceux de l'organisme lui-même. Cette approche planifiée permet de démontrer aux bénévoles l'importance accordée aux différents rôles qu'ils jouent dans l'atteinte des objectifs stratégiques de l'organisme, de trouver les ressources nécessaires pour appuyer le programme de gestion des ressources bénévoles mis en place et aussi pour élaborer des politiques internes qui viennent supporter la gestion des bénévoles.

La mise en place d'un programme de gestion des ressources bénévoles comporte plusieurs éléments :

- Un processus d'évaluation des besoins en ressources humaines – de combien de bénévoles avons-nous besoin ? Quelles habiletés devraient-ils posséder ?;
- Un programme de recrutement des bénévoles;
- Une description précise des tâches en vue d'affecter les bénévoles de façon agencée aux besoins;
- Un programme de formation destiné à ces travailleurs;
- Un programme d'orientation et d'intégration des nouveaux

venus;

- Une diversité de techniques, d'évènements et de programmes pour maintenir leur intérêt;
- Un programme de reconnaissance de leurs réalisations.

1. Structuration et planification

Tout comme les organismes planifient leurs activités de marketing, de services à la clientèle ou bien leurs campagnes de financement, la gestion des bénévoles se planifie également.

La mise en œuvre d'un programme de gestion des ressources bénévoles débute par une planification minutieuse. Avant d'implanter un tel programme, il faut prendre le temps de clarifier les besoins en ressources bénévoles et les concrétiser dans des descriptions de postes.

Cette étape est importante car elle permet d'identifier le nombre de bénévoles dont vous avez besoin ainsi que leurs rôles et les ressources requises pour votre programme de gestion des ressources bénévoles. Rien ne sert de recruter des bénévoles si votre organisme n'est pas prêt à recevoir des bénévoles et à les encadrer.

Planifiez stratégiquement :

- Pensez à comment le bénévolat sera intégré dans la stratégie de votre organisme?
- Élaborez des politiques et des procédures pour l'accueil et l'intégration des bénévoles.
- Identifiez ce que voulez-vous faire et qu'est-ce que vous avez besoin (ressources humaines et financières)?
- Identifiez au sein de votre organisme les personnes qui peuvent s'acquitter de certaines tâches et celles qu'il vous faudra recruter pour vous aider.
- Déterminez des objectifs et identifiez des façons de les atteindre. Il est bon de s'assurer qu'ils se rapportent à la mission et à la vision de votre organisme.
- Déterminez quelles connaissances ou talents sont nécessaires pour mener à bien le travail.
- Pensez à l'avance à ce dont vos bénévoles auront besoin pour effectuer leur travail.
- Faites participer, dans la mesure du possible, les bénévoles à l'élaboration d'un plan lorsque vous planifiez une activité quelconque qui requiert des bénévoles.
- Développez des descriptions de tâches pour chacun des postes bénévoles.

- Faites l'analyse des risques pour chacun des postes bénévoles.
- Développez différentes grilles et documents qui appuieront vos démarches en tant que gestionnaire.

C'est aussi à cette étape que le gestionnaire du programme ou la personne qui en est responsable doit développer une variété d'outils qui l'aidera dans ses tâches.

Le Code canadien du bénévolat (le Code) de Bénévoles Canada a intégré un bon nombre des tendances en matière de bénévolat dans ses valeurs, ses principes directeurs et ses normes de pratique. Il procure aux organismes sans but lucratif un cadre pour amorcer la discussion sur un bénévolat sûr, inclusif et efficace.

Le code d'éthique pour les bénévoles est un document dans lequel sont réunis les principales lignes directrices éthiques auxquelles les bénévoles doivent adhérer. On y retrouve la mission et les valeurs de l'organisme. Il précise également les responsabilités des bénévoles au niveau de l'organisme et décrit les attitudes et les comportements attendus dans de nombreuses situations. Pour que le code d'éthique soit « vivant » et sert véritablement aux bénévoles, on recommande de leur donner une copie du code d'éthique et ils doivent aussi s'engager à respecter ses dispositions en le signant après en avoir pris connaissance et en avoir compris sa portée.

Diverses grilles, questionnaires ou formulaires devront aussi être développés et serviront dans les diverses étapes du cycle de gestion des ressources bénévoles. Parmi ces grilles, nous suggérons d'avoir ...

- un questionnaire diagnostique pour aider à identifier les activités et ressources bénévoles nécessaires ;
- la description des postes bénévoles ;
- un formulaire de candidature ;
- un modèle de lettre d'engagement/d'entente bénévole ;
- un questionnaire d'entrevue ;
- un formulaire de vérification des références du bénévole ;
- un questionnaire pour identifier les besoins et attentes des bénévoles
- une grille d'évaluation du travail de bénévole ;
- un relevé des heures et tâches faites par le bénévole.

Le guide d'accueil pour les bénévoles est un incontournable car il va permettre aux bénévoles de mieux connaître votre organisme et lui fournira les informations nécessaires pour accomplir les tâches que vous lui proposez. Ce guide servira d'outil de référence pour le bénévoles. Il est remis lors de l'accueil ou de la session d'orientation des bénévoles.

Recruter, c'est trouver la bonne personne pour le bon poste au bon moment. Il n'existe pas de « bonne » façon pour recruter des bénévoles ; il s'agit d'être bien préparé. Pour maximiser ses chances de recruter le bénévole idéal, il faut premièrement être au courant des dernières tendances, des éléments qui peuvent motiver les bénévoles ainsi que les obstacles qui peuvent limiter leur participation.

Le recrutement en 6 étapes

1. Définir les besoins de l'organisme
2. Ayez en main la description des postes
3. Élaborer une stratégie de recrutement
4. Explorer différentes tactiques de recrutement
5. Préparer le message de recrutement
6. Planifier le recrutement

Lorsqu'on développe la stratégie de recrutement, il faut d'abord réfléchir aux raisons qui amènent votre organisme à recruter des bénévoles. Ensuite, il faut bien connaître les besoins et les motivations des bénévoles afin de cibler le groupe de personnes que l'on veut recruter comme bénévoles et identifier le ou les médiums qui sont les plus appropriés (annonces, brochures, médias sociaux, ...) pour les recruter. N'oubliez pas que les médiums que vous allez choisir doivent être adaptés au groupe d'âge que vous ciblez. Par exemple, vous n'utiliseriez pas les mêmes outils de communication pour rejoindre les jeunes que ceux utilisés pour les personnes plus âgées. Vous pouvez également utiliser plusieurs médiums pour rejoindre un même groupe de personnes. Soyez créatif !

Motivations des personnes à faire du bénévolat

Les deux principales raisons sont :

- 1- par plaisir ou par intérêt pour une activité pour une cause particulière » (71 %) ;
- 2- pour « socialiser, échanger et développer un sentiment d'appartenance à un groupe avec qui ils partagent un intérêt commun » (51 %).

Fait surprenant, le facteur « pour aider, rendre service, redonner ne récolte que 2 % d'appuis.

De nos jours, les motivations personnelles sont devenues le moteur de l'engagement.

Le meilleur endroit pour trouver des bénévoles est dans l'entourage de votre organisme et auprès des personnes qui ont un lien étroit avec celui-ci (par exemple des amis, des enfants, de la parenté, un collègue de travail, etc.).

Le bouche-à-oreille reste une formule gagnante dans le recrutement. Les personnes qui font déjà du bénévolat dans votre organisme sont les meilleurs ambassadeurs pour recruter de nouveaux bénévoles. Ceux-ci mettent souvent les organismes en contact avec leurs propres amis et connaissances professionnelles, surtout s'ils ont aimé leur expérience en tant que bénévole. On peut explorer cette porte en invitant les bénévoles actuels à rallier d'autres personnes à votre cause.

Ayez en main une description pour chaque poste pour lequel vous cherchez des bénévoles. Celle-ci devrait fournir toutes les informations pertinentes, y compris le nombre d'heures requises, les compétences ou habiletés recherchées pour chaque poste. À quel type d'individu ce poste convient-il le plus ? Demandez-vous où vous allez trouver la personne qui répond à vos attentes. Par exemple, si vous cherchez quelqu'un qui possède certains intérêts particuliers, il vous faudra identifier des événements, des réseaux et des publications qui vous permettront d'atteindre cette personne.

Votre message doit faire valoir les avantages du bénévolat. Quelles compétences les bénévoles acquerront-ils en occupant leur nouveau poste ? Les bénévoles auront-ils l'occasion de faire de nouvelles connaissances ou

d'en apprendre davantage à propos de certains sujets ? Décrivez bien votre organisation. Quelle est sa raison d'être (sa mission) ? Quels rôles les bénévoles seront-ils appelés à jouer ? Identifiez de façon précise les activités proposées, les heures de bénévolat ainsi que les procédures d'adhésion et de formation.

La vérification des références et la vérification policière, s'il y a lieu, font partie de la stratégie de recrutement.

Soyez prêts! Identifiez une personne qui assurera l'accueil des bénévoles au sein de votre organisation. Vérifiez le contenu de votre site Internet. Rendez disponible diverses ressources tels les descriptions de poste, les demandes d'adhésion, la procédure de sélection et les programmes d'orientation et d'intégration et ce, encore une fois, dans le but d'informer la personne qui pourrait potentiellement devenir bénévole au sein de votre organisme.

Conseils pour le recrutement

- Commencez vos recherches dans votre entourage. Demandez aux personnes qui bénéficient de vos services ou programme de se porter bénévole pour être des ambassadeurs

- Cibler des groupes qui n'ont pas nécessairement le profil habituel de vos bénévoles (les TLM)
- Faites une analyse de vos bénévoles actuels. Y a-t-il un grand nombre d'adolescents, de jeunes adultes, d'ânés? Essayez de recruter des bénévoles dans le segment de la population qui est le moins représenté dans votre groupe de bénévoles.
- Impliquez des jeunes – c'est un excellent investissement à long terme.
- Faites preuve de souplesse. Planifiez des tâches de courte durée, des tâches destinées à des familles ou des tâches qui peuvent être partagées entre plusieurs bénévoles.
- Soulignez les bienfaits et les avantages du bénévolat. Vous ne savez jamais à quel moment vous pouvez rencontrer une personne intéressée par l'action bénévole.
- Soyez honnête. Beaucoup de bénévoles quittent leur poste parce qu'il existe un trop grand écart entre ce qu'on leur a demandé de faire au début et ce qu'ils font réellement. Ces différences portent souvent sur le temps requis pour accomplir les tâches et le soutien offert aux bénévoles (la formation, les autres bénévoles, le remboursement de menues dépenses, etc.)

La sélection est une étape essentielle du processus de recrutement. Une sélection bien harmonisée augmente les chances de trouver le bon candidat pour le poste de bénévole que vous désirez pourvoir. Le processus de sélection permet de s'assurer que la personne sélectionnée réponde en grande partie, par ses connaissances, ses compétences, ses qualités et sa disponibilité, au poste à combler.

Ce premier travail de sélection doit être réalisé de façon très attentive, afin d'éviter de convoquer inutilement des personnes en entrevue.

Le processus de sélection comprend...

Les candidatures – Un formulaire de candidature permet de recueillir toute l'information pertinente dont vous avez besoin pour le poste à combler. Votre formulaire doit identifier clairement les renseignements obligatoires et facultatifs que le candidat doit fournir. Ce formulaire devrait comprendre des questions sur ses motivations et compétences, sa disponibilité, etc. Vous devez aussi demander l'autorisation de vérifier ses références et/ou ses antécédents judiciaires.

L'entrevue - L'entrevue est importante pour comprendre les motivations et attentes de la personne, ses compétences et son adhérence avec la mission et les valeurs de l'organisme. Idéalement, les candidats et les candidates sont soumis aux mêmes questions et aux mêmes mises en situation. Une fois rencontré, le candidat doit recevoir de vos nouvelles dans

un délai assez court. Agissant ainsi, vous prouverez votre respect pour le bénévolat, et aussi démontrerez le professionnalisme de votre organisme.

Si le candidat ne répond pas, par son profil ou ses attentes, aux besoins du poste ouvert dans l'organisme, il faut être en mesure de ne pas retenir sa candidature. Un candidat bénévole peut être refusé à toute étape du processus de sélection: l'entrevue, la vérification de références, la vérification policière. Prenez une décision consciencieuse et sans préjugés à chacune des étapes du processus avant de passer à l'étape suivante. Appuyez votre refus sur les exigences du poste de bénévole ou sur les informations obtenues au cours du processus de sélection. Vous n'avez pas besoin de donner de longues explications. Vous agissez dans l'intérêt des personnes qui participent à votre programme. Il est plus facile de dire non au début du processus que d'attendre les problèmes.

L'engagement – Tous les organismes qui ont recours à des bénévoles possèdent certains devoirs envers ses bénévoles. De même, tous les bénévoles doivent s'engager à suivre des règles établies. Il est suggéré de signer un contrat d'engagement avec chaque bénévole. Vous pouvez également lui demander de signer le code d'éthique comme lettre d'entente car dans ce document on explique les principales lignes directrices éthiques auxquelles les bénévoles doivent adhérer.

3. Accueil et formation

Vous avez recruté de nouveaux bénévoles et vous êtes rendu à les accueillir convenablement?

L'accueil est un processus à deux directions. Il s'agit non seulement de présenter l'organisme aux nouveaux bénévoles, mais aussi de les présenter aux équipes d'employés et de bénévoles avec lesquelles il devra travailler. On peut accueillir les nouveaux bénévoles individuellement ou en groupe. Cela dépend de la taille de votre groupe.

L'accueil vise à mettre à l'aise le bénévole, à lui permettre de s'approprier son nouvel environnement et à avoir une meilleure compréhension de la mission de l'organisme et de son rôle en tant que bénévole.

Vous pouvez également lui remettre un **guide d'accueil** dans lequel il peut trouver diverses informations sur l'organisme.

Documents à remettre lors de l'accueil

- Mot de bienvenue
- Description de la mission et des objectifs stratégiques de l'organisme
- Outils promotionnels de l'organisme
- Description de tâches

- Règlements et politiques de l'organisme
- Organigramme de l'organisme
- Devoirs et responsabilités du bénévole et de l'organisation ou code d'éthique
- Lettre d'entente ou code d'éthique du bénévole
- Entente de confidentialité (au besoin)
- Tous autres documents jugés utile

L'un des meilleurs moyens pour aider un nouveau bénévole à mieux s'intégrer est de bien l'informer mais aussi de lui offrir de la formation adaptée à ses besoins.

À son arrivée, une formation de base devrait lui être proposée. La formation des bénévoles peut prendre plusieurs formes...

- Jumelage à un bénévole expérimenté qui conseillera et assistera le nouveau bénévole ;
- Ateliers de partage et de discussion ;
- Documentation pertinente ;
- Sessions de formation sur des thèmes spécifiques ;
- Rencontres organisées avec des administrateurs d'organismes œuvrant dans le même domaine ;
- Rencontre de suivi du bénévole ;
- Période d'essai pour vérifier si les attentes du bénévole et celles de l'organisation seront comblées ;
- Système de parrainage qui permet aux bénévoles de s'intégrer plus rapidement à la nouvelle équipe.

La formation est un élément important pour fidéliser vos bénévoles. En leur offrant la formation nécessaire, vous prévenez leurs erreurs, et évitez qu'ils entretiennent et colportent une image négative de votre organisme. Les formations doivent tenir compte des besoins du poste, des résultats des évaluations des bénévoles, du budget octroyé et des disponibilités des formateurs et des locaux. L'un des secrets de la réussite d'une formation est d'organiser des activités dans lesquelles les bénévoles se sentiront utiles. Dès le début, il faut qu'ils sachent à quoi les éléments de la formation leur serviront. Plus votre activité de formation sera adaptée à vos bénévoles, plus il y aura de chances de réussite.

4. Accompagnement et supervision

Un autre élément essentiel qui contribue grandement à la fidélisation des bénévoles est l'accompagnement et la supervision qu'on leur offre dans l'action. Ces mesures ne doivent pas être perçues comme un contrôle de la part de l'organisme, mais bien comme des actions de soutien aux bénévoles afin de s'assurer de leur réussite.

Il sera important d'informer le bénévole dès le départ du type de

supervision et des suivis qui ont été mis en place pour les appuyer dans leurs tâches. Il peut s'agir de rencontres de groupes où la personne responsable transmet des consignes ou fait des rappels aux bénévoles ou de rencontres individuelles. La formule, la fréquence ainsi que la durée sont à déterminer par chaque organisme et dépendent fortement du niveau de risque lié au poste.

Cette étape permet aux bénévoles d'exprimer leurs besoins ou insatisfactions, mais aussi leur appréciation. Pour le gestionnaire, c'est l'occasion de faire le point sur les résultats atteints à partir des attentes réciproque et la définition du poste bénévole. Elle permet aussi de vérifier si le bénévole est prêt à prendre davantage de responsabilités. Instaurer des suivis formels permet d'assurer une communication plus solide entre l'organisme et le bénévole

Ici, il ne s'agit pas ici d'évaluer la performance du bénévole comme on le ferait dans le cadre d'un travail rémunéré mais bien de voir comment le bénévole se sent en compagnie des autres bénévoles ou bien dans les tâches qu'il doit accomplir, d'identifier ce qui lui manque pour bien accomplir son travail, s'il désire avoir d'autres responsabilités ou tout simplement s'il désire continuer à poursuivre son bénévolat. La fréquence de ces rencontres de suivi dépend du niveau de risque lié au poste.

Si l'approche est positive, elle sera perçue comme une forme de reconnaissance pour le bénévole et une source d'information pour le responsable.

5. Valorisation et reconnaissance

Il est reconnu que la valorisation et la reconnaissance du travail accompli par le bénévole est une source de fidélisation. Même si on sait que les bénévoles retirent une satisfaction personnelle dans l'exercice de leur travail bénévole, la valorisation de leur apport et la reconnaissance contribuent à la motivation et au développement du sentiment d'appartenance envers l'organisme. Celles-ci s'expriment de manière informelle par de petits gestes sincères et simples : un sourire, un merci, un mot d'encouragement, etc. Ou bien plus formellement par des activités de remerciement et d'hommage organisées en l'honneur des bénévoles.

Soulignez toute l'importance de leur contribution en tant que bénévole lors de la Journée internationale des bénévoles (JIB) qui est le 5 décembre de chaque année.

Le programme de reconnaissance Accomplir Ontario permet de décerner aux bénévoles un certificat visant à reconnaître le travail accompli à titre bénévole, les compétences déployées à cet effet et les réalisations qui en ont résulté. Ce certificat constitue un bon moyen de valider le travail réalisé dans une organisation comme bénévole et peut être également utile pour la recherche d'un emploi et d'autres possibilités d'occupation.

Si vous avez un bénévole qui contribue de façon remarquable, vous pouvez soumettre sa candidature pour le Prix d'excellence dans la gestion des

bénévoles, associée à la Distinction June Callwood pour contribution bénévole exceptionnelle, en collaboration avec le Secrétariat des distinctions et prix de l'Ontario, du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration. Pour les jeunes bénévoles de 15 à 24 ans, vous pouvez soumettre leur candidature pour la Médaille de l'Ontario pour les jeunes bénévoles. Il existe aussi la Distinction de l'Ontario pour services bénévoles qui rend hommage à des bénévoles qui ont offert des années d'engagement et de services continus à un organisme. En développant un plan de reconnaissance des bénévoles, cela permet de prévoir comment la reconnaissance sera exprimée tout au long de l'année. Vous devez appliquer votre programme de reconnaissance de manière constante et équitable. Par exemple, vous pouvez tenir un événement annuel auquel sont conviés tous les bénévoles ou encore vous pouvez remettre une récompense aux bénévoles après cinq ans de travail auprès de votre organisme. Cela ne veut pas dire que vous devez toujours faire exactement la même chose afin de souligner le travail des bénévoles, mais vous devez donner des récompenses d'égale importance.

Comme vous pouvez le constater, il existe de nombreuses façon de souligner le travail accompli des bénévoles. Que ce soit de manière formelle ou informelle, il ne faut jamais négliger de le faire sur une base continue.

6. Fidélisation

Un des pièges à éviter dans toute organisation, c'est de tenir pour acquis que la personne bénévole va demeurer active pendant plusieurs années. Ce sont les efforts continus, la gestion, la cause, les valeurs de l'organisme, l'accompagnement et les suivis, la valorisation du travail accompli et la reconnaissance l'implication du bénévole qui permettent de bâtir le sentiment d'appartenance et qui vont fidéliser le bénévole.

Facteurs qui favorisent la fidélisation

- Placer la bonne personne à la bonne place – principe BP2 – (tâches ou défis à leur mesure)
- Cibler les motivations personnelles du bénévole
- Assurer un soutien continue (accueil, formations, rétroactions, évaluation, etc.)
- Offrir des activités de ressourcement (formation, conférence, jumelage, etc.)
- Reconnaître et valoriser la contribution du bénévole
- Offrir de nouvelles opportunités de faire du bénévolat

Cependant, malgré que tous les éléments sont mis en place pour s'assurer de la fidélisation du bénévole, il arrive qu'une personne cesse son bénévolat. N'oublions pas de lui manifester votre appréciation (ex. : lui envoyer une carte de remerciement, souligner la fin de son engagement dans le journal interne, etc.). Dans plusieurs organismes, on va faire une entrevue de départ afin d'identifier les causes de son départ ainsi que les composantes du programme de gestion des ressources bénévoles à

améliorer.

Conclusion

Les organismes ont donc beaucoup de travail à faire pour démystifier l'idée que le bénévolat prend nécessairement beaucoup de temps et exige un engagement à long terme.

Avoir un programme de gestion des bénévoles en place permet d'avoir les outils nécessaires pour intégrer, former, accompagner, valoriser les bénévoles. Il est payant de prendre le temps nécessaire pour bien planifier les six étapes du cycle de gestion des ressources bénévoles. Toutes ces étapes, la planification, le recrutement, l'orientation et la formation, la supervision, l'évaluation ainsi que la reconnaissance sont des étapes clés du processus visant à susciter l'engagement efficace des bénévoles et de les garder actifs le plus longtemps possible au sein de votre organisme.

Prendre le temps de bien réfléchir et de planifier minutieusement votre programme de gestion des ressources bénévoles est synonyme de réussite.

Webographie

Bénévoles Canada; Code canadien du bénévolat : guide pour l'évaluation des pratiques organisationnelles. En-ligne: https://www.vmpc.ca/Library/Docs/L_Audit_de_gestion_des_b_n_voles.pdf

Imagine Canada; Pour une meilleure gestion de nos programmes de bénévolat : savoir attirer, motiver et retenir les bénévoles aujourd'hui. En-ligne: <http://www.imaginecanada.ca/fr/blog/pour-une-meilleure-gestion-de-nos-programmes-de-b%C3%A9n%C3%A9volat-savoir-attirer-motiver-et-retenir-les>

Centre d'action bénévole de Montréal; Rédiger et mettre en place un Guide de gestion des ressources bénévoles. En-ligne: <http://ideos.hec.ca/wp-content/uploads/2014/05/Canevas-guide-gestion-b%C3%A9n%C3%A9voles.pdf>

Centre d'action bénévole de Montréal; Modèle de Grille d'entretien pour l'évaluation des bénévoles. En-ligne: http://www.cabm.net/sites/cabm.net/files/images/Grille_d_valuation_Mod_le.doc

Initiative canadienne sur le bénévolat; Comment reconnaître nos bénévoles.

En-ligne: <http://reseaucommunautaire.ca/wp-content/uploads/2017/01/11.-Reconnai%CC%82tre-nos-be%CC%81ne%CC%81voles.pdf>

Gouvernement du Nunavut; Manuel de gestion des bénévoles. En-ligne: [Volunteer Management Manual-French_FINAL.doc](#)

Gouvernement du Canada; Guide de pratiques exemplaires pour le recrutement et la rétention des bénévoles. En-ligne: <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/prix-benevolat/rapports/recrutement-benevoles-guide.html>



monassemblee.ca

