



## **L'ACCUEIL des bénévoles, une étape cruciale**

L'accueil est une des étapes les plus importantes dans le processus de recrutement et de rétention de bénévoles. C'est comme remettre votre carte de visite, l'accueil est la fenêtre ouverte sur ce que vous proposez à la personne qui désire s'engager bénévolement au sein de votre organisation. Un sourire, une poignée de main et du professionnalisme sauront sécuriser, interpeller et fidéliser les bénévoles. Un bénévole heureux est un bénévole qui s'engage pleinement et il est votre meilleur porte-parole et agent recruteur de futurs bénévoles. Le contraire produit l'effet inverse multiplié par 10.

### **SOMMAIRE**

Des gestes simples

Les outils et les moyens

### **DES GESTES SIMPLES**

- Accueillir le bénévole avec le sourire
- Démontrer que le bénévole est attendu
- Recevoir le bénévole dans un environnement adéquat
- Faire la visite des locaux et présenter les personnes présentes (salariés et bénévoles)
- Informer le bénévole sur l'organisme et sa mission
- Discuter avec le bénévole pour mieux connaître ses expériences, ses intérêts et ses attentes pour mieux l'encadrer ou l'orienter

*Vous avez le goût d'en connaître plus...*

- Rapport final de l'Année internationale des bénévoles 2001 au Québec, Fédération des centres d'action bénévole du Québec et le Gouvernement du Québec
- Permanence et mutations du monde bénévole (note critique), Éric Gagnon et Andrée Sévigny, *Recherches sociographiques*, XLI, 3, 2000
- Le bénévolat entre le cœur et la raison, Suzie Robichaud, Éditions JCL, 1998
- Le soutien et la valorisation des bénévoles, guide à l'intention des administrateurs d'organismes sans but lucratif dans le secteur du loisir, Ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche, Conseil régional du loisir – Québec et Chaudière-Appalaches.
- Les motivations et la mobilisation des bénévoles d'aujourd'hui, Paul Montminy, compte rendu de la conférence présentée dans le cadre de la semaine de l'action bénévole 1999
- Gestion des bénévoles, formation offerte par le R.O.V.E.P. (Regroupement des organismes volontaires en éducation populaire)
- La gestion de la motivation des bénévoles, guide pratique à l'usage des gestionnaires d'organismes bénévoles, Centre de bénévolat Le Réseau d'entraide, Sherbrooke
- Guide formation des bénévoles pour l'organisation d'activités physiques chez les aînés, Édith Dumont et coll., Kino Québec et le Gouvernement du Québec, 2001
- Gestion du bénévolat, Jean Blanchet, Économica, Paris, 1990, 96 pages

### **Pour information supplémentaire :**

Beauce-Etchemin : 418-774-6008

Beaulac-Garthby : 418-458-2737

Charlesbourg : 418-622-5910

Montmagny : 418-248-7242

Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978

Charlevoix : 418-665-7567

Québec : 418-681-3501

*Une réalisation du  
Regroupement des Centres d'action bénévole  
fédérés de la Capitale-Nationale et de la  
Chaudière-Appalaches en collaboration avec  
Centraide Québec et Chaudière-Appalaches*



## **L'ACCUEIL des bénévoles, une étape cruciale**

### **LES OUTILS ET LES MOYENS**

- Rencontre individuelle entre le bénévole et un responsable
- Séances d'informations
- Documentation pertinente
- Formations

**INFORMATION PERTINENTE** à remettre dans une pochette  
Information à propos de l'organisme :

- Historique et mission de l'organisme
- Structure
- Fonctionnement
- Processus de gestion des risques
- Demande de références
- Bulletin ou journal de l'organisme
- Rapport annuel
- Formations disponibles
- Politiques administratives
- Code d'éthique
- Tout autre document jugé pertinent

### **Le bénévolat est essentiel à toute société juste et démocratique**

Il encourage la responsabilité, la participation et l'interaction au sein de la société.

### **Le bénévolat renforce la collectivité**

Il favorise le changement et le développement en cernant les besoins de la collectivité et en y répondant.

### **Le bénévolat est profitable à l'organisme et aux bénévoles**

Il accroît la capacité des organismes à atteindre leurs buts et offre aux bénévoles la possibilité de se réaliser et de faire leur part dans la société.

### **Le bénévolat est fondé sur les relations**

Il permet aux organismes d'atteindre leurs buts en ayant recours aux services de bénévoles et offre aux bénévoles l'occasion de s'épanouir et d'apporter une aide concrète à la collectivité en contribuant aux organismes bénévoles.

*Tiré du Guide du bénévole  
de la résidence Berthiaume-du-Tremblay*

L'un des meilleurs moyens pour aider un nouveau bénévole à mieux s'intégrer est de bien l'informer et de lui offrir de la formation adaptée à ses besoins. À son arrivée, une formation de base devrait lui être proposée. De plus, afin de lui offrir des occasions de perfectionnement, il devrait pouvoir bénéficier de formations continues.

*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 (*Code d'éthique, règlements généraux, lois, assurances*)
- Sessions de formation sur des thèmes spécifiques
- Rencontres organisées avec des administrateurs d'organismes oeuvrant dans le même domaine
- Rencontre de suivi du bénévole

### **Pour information supplémentaire :**

Beauce-Etchemin : 418-774-6008

Beaulac-Garthby : 418-458-2737

Charlesbourg : 418-622-5910

Montmagny : 418-248-7242

Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978

Charlevoix : 418-665-7567

Québec : 418-681-3501

*Une réalisation du  
Regroupement des Centres d'action bénévole  
fédérés de la Capitale-Nationale et de la  
Chaudière-Appalaches en collaboration avec  
Centraide Québec et Chaudière-Appalaches*