

# L'ACTION BÉNÉVOLE 101



Fiche  
**7**  
1 de 4

## LA GESTION DES BÉNÉVOLES

Pour une bonne gestion des bénévoles, il faut tenir compte d'éléments récurrents importants lorsque l'on veut offrir aux bénévoles une qualité de vie dans leur engagement :

- Les bénévoles s'engagent pour rendre service et pour répondre à des besoins personnels
- Les besoins et les intérêts des bénévoles sont très diversifiés : ils sont différents d'une personne à l'autre et d'une période de temps à l'autre, l'organisation doit donc être souple
- Ils désirent retirer des profits de leur bénévolat
- La motivation d'un bénévole se maintient et se développe en autant qu'il perçoit que le rapport entre ce qui lui en coûte pour être bénévole et ce qu'il reçoit est équilibré

Il faut aussi tenir compte du bilan de santé qui résulte des changements du mode de vie et qui occasionne une modification du profil des bénévoles des années à venir :

- Les effectifs bénévoles sont en régression
- Les TLM (*toujours les mêmes*) sont là
- Les bénévoles sont essouffés et harcelés
- On s'éloigne des bénévoles en se rapprochant de la bureaucratie et de la professionnalisation
- Le temps disponible se modifie
- Devant la diminution des fonds publics : le bénévolat «cheap labor» est plus présent

### L'encadrement

- Être clair sur ce qu'on attend des bénévoles, description de tâches incluant la nature exacte des rapports entre le personnel rémunéré et les bénévoles
- Informer des résultats attendus
- Définir clairement la contribution de chacun
- Donner des directives et les expliquer
- Communiquer les critères ou les contraintes à respecter
- Fournir les informations nécessaires à la réalisation du travail
- Déléguer des responsabilités dans leur ensemble plutôt que différentes tâches isolées
- Choisir le bénévole en fonction de la tâche, en tenant compte de ses habiletés (*l'expérience particulière ou les compétences requises par la tâche*) et de ses intérêts, le former au besoin
- Établir ensemble les objectifs et les attentes réciproques
- Informer suffisamment les bénévoles pour leur éviter des pertes de temps.

### SOMMAIRE

- L'encadrement
- La motivation
- La reconnaissance
- Le soutien
- Le savoir-être

### 3 niveaux d'action à mener de front

1. Ajuster notre façon de faire
2. Rendre le bénévolat reconnu et attrayant
3. Soutenir les bénévoles adéquatement

#### 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'ACTION BÉNÉVOLE 101



Fiche  
**7**  
2 de 4

## LA GESTION DES BÉNÉVOLES

### La motivation

- Les bénévoles veulent participer à la prise de décision et à la résolution des problèmes. Ils ne veulent pas se contenter d'un rôle d'exécutant chargé d'appliquer une décision prise à un échelon supérieur
- L'orientation des bénévoles devrait être faite en fonction de leurs habiletés, de leurs intérêts, de leurs besoins et de leurs aspirations
- Le développement personnel et la formation doivent faire parti du support offert aux bénévoles
- Un contrat d'engagement devrait être signé entre le bénévole et l'association, comprenant la reconnaissance de l'engagement du bénévole, tout en assurant une certaine latitude en matière d'horaire et de participation
- Le bénévole se sent motivé et soutenu quand il comprend clairement les étapes à suivre pour atteindre les objectifs du groupe et les progrès réalisés. À cette fin, une participation à l'élaboration de ces objectifs s'impose
- L'épanouissement personnel est une source de motivation pour le bénévole qui peu à peu accède à des niveaux supérieurs de responsabilités, de compétences, de connaissances et de latitude quant à la prise de décision
- La formation motive les bénévoles
- Les occasions de se réaliser et de découvrir des facettes cachées de leur personnalité et de celles des autres est aussi une source de motivation
- Le sentiment du bénévole de créer des liens de solidarité avec sa communauté et de lui apporter une contribution renforce sa motivation

La reconnaissance est la mémoire du coeur.

*Proverbe français*

La reconnaissance est non seulement la plus grande des vertus, mais la mère de toutes les autres.

*Cicéron*

### La reconnaissance

- Les marques concrètes de reconnaissance préviennent l'absentéisme et le roulement du personnel bénévole
- La reconnaissance porte sur la constance et l'engagement bénévole, les bons coups, la qualité des résultats atteints
- Diverses formes de reconnaissance sont possibles tel que dire merci, accueillir les bénévoles avec un sourire, offrir un breuvage ou une collation, l'envoi d'une carte d'anniversaire ou la remise d'un certificat dans le cadre d'une activité particulière. Toutes les formes d'attention ont leur place
- La diffusion des témoignages positifs reçus de la clientèle (*usagers, bénéficiaires etc.*) valorise les bénévoles car elle touche la raison d'être de l'action bénévole
- Faire connaître l'appréciation des membres du conseil d'administration sur l'importance des bénévoles au sein de l'organisation

#### 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'ACTION BÉNÉVOLE 101



## LA GESTION DES BÉNÉVOLES

Fiche  
**7**  
3 de 4

### Le soutien

- Encourager les bénévoles
- Créer des réseaux de soutien à l'intention des bénévoles, par le biais de réunions régulières, de jumelage avec un pair ou un bénévole d'expérience et faciliter la communication entre les bénévoles et avec le reste du personnel
- Donner du «feed-back» aux bénévoles quant à leurs réalisations
- Aider les bénévoles à identifier leurs besoins
- Les laisser prendre des décisions en tenant compte de leurs fonctions
- Aider les bénévoles à tirer profit de leurs expériences
- Leur fournir des situations d'apprentissage et de développement;
- Les inciter à trouver par eux-mêmes les solutions aux problèmes ou les accompagner, selon leur capacité
- Offrir de l'information continue et permanente
- Partager des expériences et des expertises
- Favoriser des rencontres permettant aux bénévoles et aux salariés de fraterniser et de mieux se connaître
- Rencontrer chaque bénévole une ou deux fois l'an, selon les ressources et le temps disponibles afin de:
  - Vérifier le degré de satisfaction du bénévole quant à sa tâche, vérifier ses besoins de formation et de support
  - Voir si les responsabilités qui lui sont confiées conviennent à sa personnalité et à ses aptitudes
  - Donner un suivi régulier en ce qui concerne les tâches bénévoles effectuées
  - Échanger avec le bénévole sur son vécu dans l'organisme, se sent-il utile, accepté ? Lui donne-t-on assez ou trop de responsabilités ? Est-il satisfait de sa participation dans le groupe ?
  - Aider le bénévole à se réorienter, au besoin

Le bénévolat : action librement choisie et non rémunérée, repose sur une relation de confiance et de respect entre le bénévole et l'association. Il s'agit d'un engagement réciproque fait de droits et d'obligations respectifs.

Être attentif à quelqu'un, c'est le compliment le plus sincère qu'on puisse lui faire.

*Walter Anderson*

### Une recette qui a fait ses preuves...

- Offrir une expérience de qualité
- Bien faire le recrutement
- Donner de la reconnaissance cordiale et méritée
- Appliquer une gestion participative

### 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'ACTION BÉNÉVOLE 101



Fiche  
**7**  
4 de 4

## LA GESTION DES BÉNÉVOLES

### Le savoir-être

Des attitudes qui témoignent des convictions sur le bénévolat, sur les rôles et tâches des bénévoles et sur la cause de l'organisme et qui assurent en tout temps que l'action bénévole garde son sens, s'exerce dans un climat de travail chaleureux et efficace et que le fonctionnement de l'organisme soutient l'action bénévole.

- Être soucieux de maintenir un climat de travail efficace et harmonieux
- Être perspicace à déceler les inconforts et être délicat dans la façon de les régler
- Aborder les conflits d'une façon positive et ouverte dans une perspective d'aider à les solutionner
- Être à l'écoute des besoins des bénévoles et s'assurer qu'ils soient constamment consultés
- Être ouvert aux suggestions des bénévoles et les mettre en place lorsqu'elles sont pertinentes
- S'assurer que les bénévoles participent activement à l'équipe et maintenir des attitudes de coéquipiers
- S'assurer qu'il y a un leadership partagé dans l'équipe de travail où chacun s'entraide avec respect, confiance, empathie, écoute, partage et acceptation des différences et des contraintes
- Pratiquer un leadership d'animation basé sur la confiance et l'ouverture
- Être soucieux que l'équipe livre les résultats souhaités, que les bénévoles tirent une satisfaction personnelle à travailler en équipe et aient le goût de travailler à nouveau ensemble
- Doter l'organisme d'un processus d'appel et de congédiement comme dans le cas des employés rémunérés

### De l'espoir !

Lorsque l'on demande aux personnes pourquoi ils font du bénévolat la réponse est encore la même : *Parce qu'ils aiment ça !*

### Pour une expérience de qualité... L'organisme doit offrir :

- Une vision claire de qui vous êtes et de pourquoi vous existez
- Des tâches qui portent la capacité de réussir : des défis à notre mesure
- Un milieu «l'fun», du temps pour le plaisir
- Des moyens suffisants pour agir
- Une valorisation autrement que par les fêtes : plutôt par le respect et par «merci»
- Une ouverture d'esprit... acceptation des attentes individuelles

#### 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