

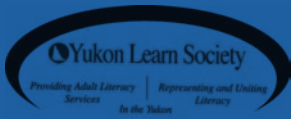


# Comment travailler avec des bénévoles

*Une ressource à l'intention des organismes urbains*

Par l'organisme Yukon Learn Society

# Remerciements



*Cette ressource a été produite par l'organisme Yukon Learn Society à l'intention du Centre de soutien communautaire.*

*Illustration : Gareth Lind / [www.lindtoons.com](http://www.lindtoons.com)*

*Encres et couleurs de la page couverture : Nick Craine / [www.nickcraine.com](http://www.nickcraine.com)*



[www.volunteer.ca](http://www.volunteer.ca) | [www.benevoles.ca](http://www.benevoles.ca)



Nous reconnaissons l'appui financier du gouvernement du Canada par l'entremise du ministère du Patrimoine canadien. Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas forcément celles du ministère du Patrimoine canadien.

Canada

*Le Centre de soutien communautaire (CSC) est l'un des trois centres nationaux établis dans le contexte de l'Initiative canadienne sur le bénévolat. Le CSC appuie l'innovation en finançant des projets pilotes ou de démonstration menés par des organismes communautaires et pancanadiens afin de mettre à l'essai des idées novatrices se rapportant au bénévolat et à la gestion des programmes de bénévolat. Bénévoles Canada et Imagine Canada fournissent aux organismes financés un appui dans les domaines de la gestion et de l'évaluation des projets. Cette ressource est le fruit de l'un des projets ainsi financés.*

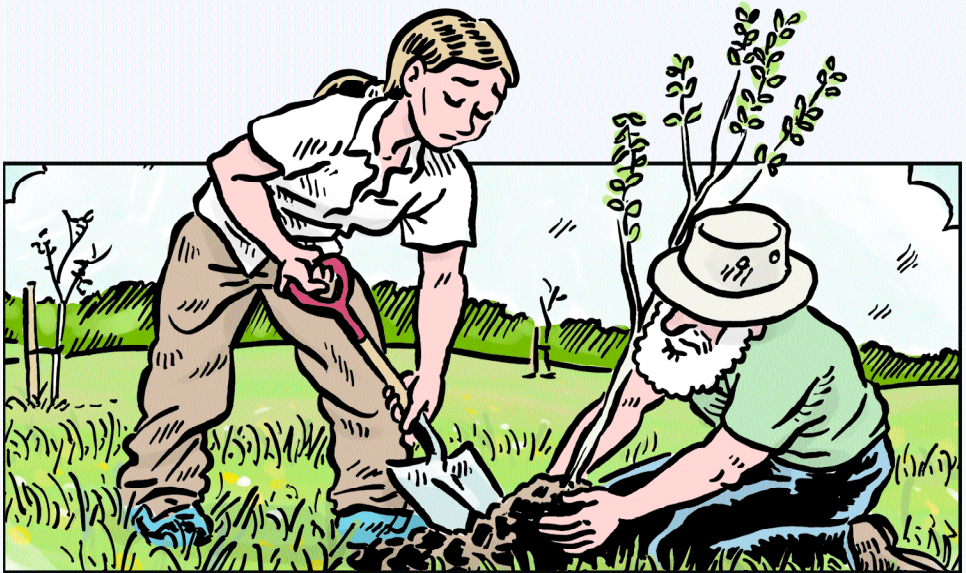
*Pour plus d'information à ce sujet ou sur d'autres questions liées à l'action bénévole et à la gestion des ressources bénévoles, visitez [www.benevoles.ca/ressources](http://www.benevoles.ca/ressources).*

# Introduction

De nombreux organismes ont recours aux services de bénévoles en milieu de travail et dans le cadre d'activités spéciales organisées dans la collectivité. Les bénévoles sont des gens qui ont décidé de donner quelque chose en retour à leur collectivité en offrant leur temps et en mettant à profit leurs compétences.

Les organismes qui font appel aux bénévoles ne prennent pas toujours suffisamment le temps de se préparer pour assurer la bonne marche de leur programme de bénévolat. C'est pourquoi les bénévoles comme les responsables d'organismes ont parfois le sentiment d'avoir vécu une mauvaise expérience.

Qu'arrive-t-il aux bénévoles insatisfaits? Souvent ils ne reviennent pas, et les organismes se retrouvent privés de l'aide dont ils ont vraiment besoin. Le présent document renferme des conseils pratiques qui permettront aux organismes de maintenir leurs bénévoles actifs, d'assurer leur sécurité et de faire en sorte qu'ils soient heureux!



# Qu'est-ce qu'un bénévole?

Les bénévoles sont des gens – jeunes ou vieux – qui mettent leur temps, leurs efforts et leurs compétences au service des autres. De nombreuses raisons les poussent à faire du bénévolat, mais généralement ils le font pour redonner quelque chose à leur collectivité.

Les bénévoles sont à l'origine du succès de programmes communautaires et d'activités spéciales dont voici quelques exemples :

- festivals de musique;
- ligues de hockey mineures;
- concerts;
- programmes d'alphabétisation;
- soupes populaires;
- écoles;
- hôpitaux.



# Qui sont les bénévoles de votre collectivité?

- L'étudiant de niveau collégial qui aide un élève du secondaire avec ses mathématiques.
- L'homme qui fait les livraisons de la Popote roulante.
- Le jeune qui rend visite au foyer pour personnes âgées.
- L'entraîneur de hockey de la ligue mineure.
- Le voisin qui anime un cercle 4-H.
- La femme qui enseigne à l'école du dimanche.
- Le personnel de sécurité de la parade de la fête du Canada.
- Les juges de la foire de comté.
- Les parents qui font partie du conseil de parents de l'école.

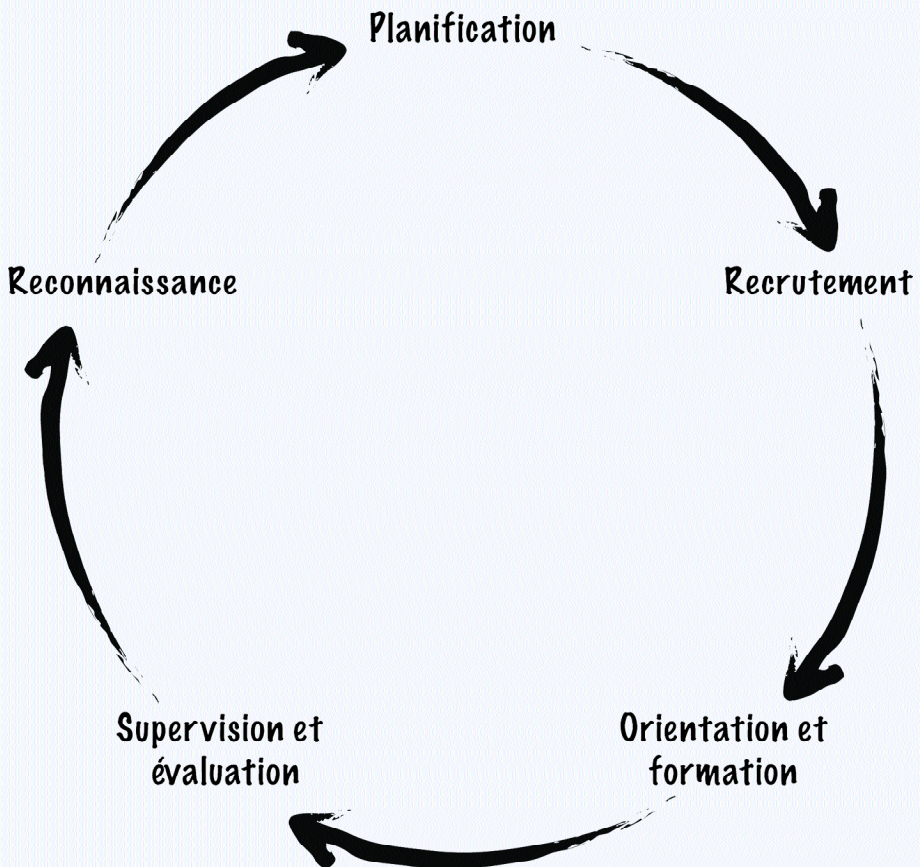
# Les avantages associés au bénévolat

Imaginez toutes les choses qui ne pourraient être accomplies sans l'aide des bénévoles. De nombreuses personnes font du bénévolat parce que cela les rend heureuses et qu'elles peuvent ainsi donner quelque chose en retour à la collectivité. Les bénévoles ne reçoivent pas d'argent en échange de leurs services mais ils bénéficient certainement d'autres avantages :

- se sentir satisfait d'aider les autres;
- obtenir une formation gratuite;
- acquérir des compétences;
- acquérir de nouvelles expériences à ajouter au curriculum vitae;
- rencontrer de nouvelles personnes;
- avoir de nombreuses occasions d'avoir du plaisir;
- contribuer au mieux-être de la collectivité;
- obtenir une lettre de référence;
- aider un organisme de qui on a déjà reçu de l'aide;
- découvrir une nouvelle collectivité;
- apprendre une autre langue.

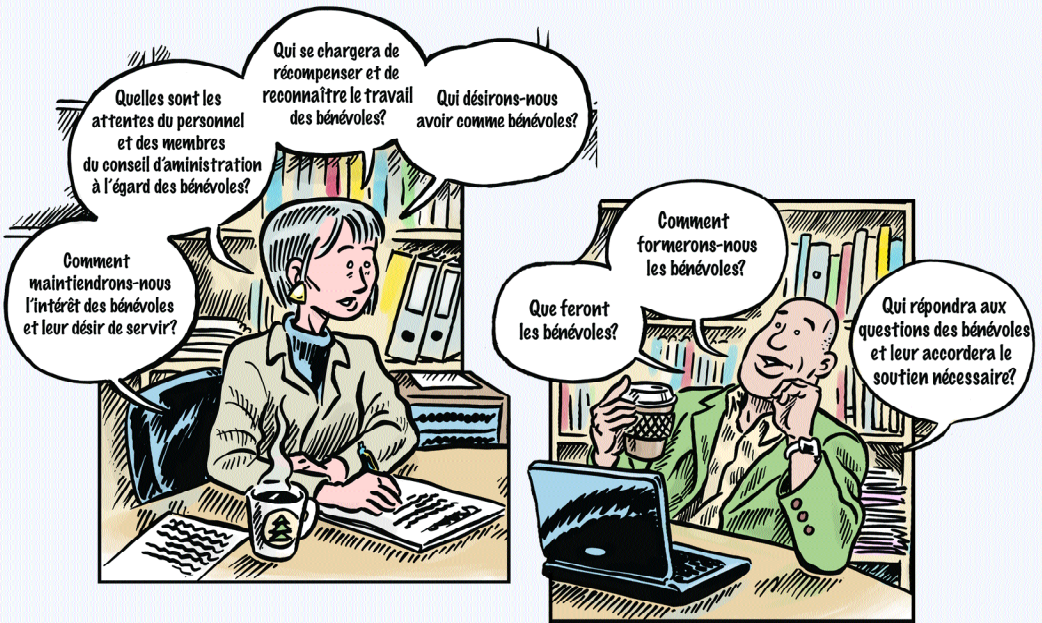
# Comment les ressources bénévoles sont-elles gérées?

La bonne gestion des ressources bénévoles est synonyme d'efficacité et d'enthousiasme. Les cinq étapes qui suivent vous permettront d'y parvenir en toute simplicité :



# Planification

Une planification minutieuse est importante pour répondre aux besoins de votre organisme et de vos bénévoles. Posez-vous les questions suivantes :



Après avoir répondu à ces questions, vous pourrez...



## *Créer de vrais postes de bénévole*

Créez des postes de bénévole comme s'il s'agissait de postes destinés au personnel. Ainsi, chacun saura ce que l'on attend de lui.

La description d'un poste de bénévole devrait permettre de répondre à ces questions importantes :

### **Avec qui les bénévoles travailleront-ils?**

- Les tuteurs travaillent individuellement avec un adulte qui désire améliorer ses connaissances de l'informatique et de l'Internet.

### **Quand et pendant combien de temps devront-ils faire du bénévolat?**

- Les tuteurs rencontrent leur apprenant respectif durant une à trois heures par semaine pendant au moins deux mois.

### **Où travailleront-ils?**

- Le tuteur et l'apprenant peuvent se rencontrer au centre d'alphabétisation ou à la bibliothèque.

### **Que feront-ils?**

- Les tuteurs doivent préparer des leçons à l'intention de leur apprenant respectif et travailler avec lui à l'atteinte de ses objectifs.

### **Qui accordera le soutien nécessaire aux bénévoles?**

- Le coordonnateur des tuteurs et des apprenants appuyera les tuteurs.

### **De quelles compétences les bénévoles auront-ils besoin?**

- Les tuteurs doivent aimer travailler avec les adultes et savoir utiliser Windows, l'Internet et Microsoft Word.

### **Quels avantages retireront-ils de leur expérience?**

- Tous les tuteurs bénéficient d'une formation gratuite et ont la possibilité de devenir tuteur certifié.

### **Y a-t-il autre chose que les bénévoles doivent savoir?**

Les personnes qui aiment l'informatique et qui désirent aider une personne de leur collectivité trouveront ce travail très enrichissant. Une autorisation de sécurité est requise. Veuillez communiquer avec le coordonnateur des tuteurs et des apprenants pour de plus amples renseignements.

## Utiliser un formulaire de demande d'emploi

Assurez-vous d'avoir en main tout renseignement personnel pertinent concernant vos bénévoles : nom, adresse, numéro de téléphone, problèmes de santé, raisons qui les poussent à faire du bénévolat ou toute autre information utile se rapportant au poste convoité. Il est recommandé de procéder au filtrage des candidats pour tous les postes de bénévole offerts, le niveau de filtrage dépendant du type de poste en question. Vous devrez faire part du niveau de filtrage requis aux bénévoles, ce qui peut signifier leur demander des références.

### Échantillon

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

N° de téléphone : \_\_\_\_\_

Pourquoi désirez-vous faire du bénévolat au sein de notre organisme?

Quel travail ou travail bénévole avez-vous déjà fait en rapport avec le poste convoité?

Possédez-vous un permis de conduire?    O    N

Avez-vous suivi un cours de secourisme général et de RCR?    O    N

À quels jours et à quelles heures êtes-vous disponible pour faire du bénévolat?

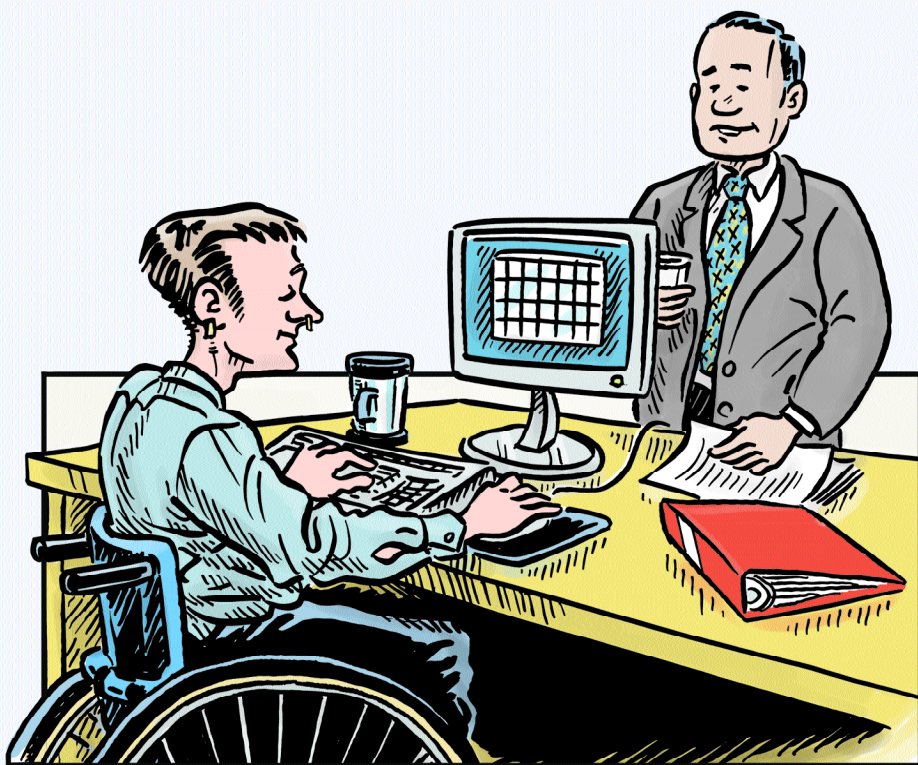
Allergies et autres problèmes médicaux :

Nom d'une personne avec qui communiquer en cas d'urgence :

L'information recueillie au moyen du présent formulaire ne sera utilisée qu'en rapport avec votre poste de bénévole au sein de notre organisme.

## *Établir une stratégie*

Chacun doit comprendre comment les choses se passent pour avoir une idée claire de la façon dont vous mettrez en œuvre votre programme de bénévolat. Informez toutes les personnes concernées de la façon dont vous suscitez la participation des bénévoles. Veillez à ce que tous les membres de votre organisme soient informés du programme de bénévolat et présentez-les à vos bénévoles. Invitez les autres membres du personnel à lire le présent document afin de mieux comprendre comment travailler efficacement avec les bénévoles.



# Recrutement

Il est maintenant temps de trouver des bénévoles! Réfléchissez au type de bénévoles recherché puis décidez de la façon de les joindre. Plusieurs moyens s'offrent à vous :

- journaux;
- radio;
- câblodiffusion;
- sites Web;
- babillards communautaires (supermarchés, centres communautaires, écoles, bibliothèques, centres sportifs, etc.);
- centres d'action bénévole;
- bouche-à-oreille.

La meilleure façon de trouver un bénévole est le bouche-à-oreille. Adressez-vous à des gens susceptibles d'être intéressés à aider les autres et demandez à vos bénévoles de faire du recrutement au sein de leurs amis et de leur famille!



## *Filtrage : assurez la sécurité*

Il est recommandé de filtrer les bénévoles pour créer un environnement sûr. Le fait de mieux vous renseigner sur vos bénévoles vous aide aussi à procéder au meilleur jumelage possible entre les bénévoles et les postes à combler.

Lorsque les bénévoles recherchés doivent travailler avec des enfants ou des personnes en perte d'autonomie, le filtrage est impératif. Pareille mesure vous permettra d'assurer votre sécurité, la sécurité des personnes avec qui vous travaillez et celle de votre organisme. Il vaut toujours mieux prévenir que guérir.

### **Quels sont les risques?**

Veillez à ne placer personne en situation de risque. Les risques encourus diffèrent d'un poste de bénévole à l'autre. Demandez-vous avec qui et où les bénévoles devront travailler et quelles seront leurs tâches. Plus les risques sont élevés, plus le degré de filtrage doit l'être aussi.

### **Rédigez une description de poste claire**

Décrivez minutieusement le rôle du bénévole en expliquant ce qu'il convient de faire ou non dans le cadre du poste. Assurez-vous de préciser que les bénévoles seront soumis à un processus de filtrage.

### **Élaborez un processus de recrutement**

Que vous choisissiez de poser des affiches ou de faire parvenir de la documentation au domicile des candidats, vous devez indiquer que le filtrage fait partie intégrante des pratiques d'embauche de bénévoles de votre organisme.

### **Utilisez un formulaire de demande d'emploi**

Le formulaire de demande d'emploi vous fournira des renseignements très importants, et vous pouvez y demander le consentement du candidat en vue d'obtenir d'autres renseignements importants (examen médical, permis de conduire, vérification des dossiers de police).

### **Faites passer une entrevue**

Demandez aux candidats de vous parler de leurs antécédents, de leurs compétences, de leurs intérêts et de leur disponibilité, et profitez de l'occasion pour clarifier tout doute éventuel.

### **Vérifiez les références**

Le fait de parler à une personne dont le nom est donné en référence peut vous permettre d'apprendre quelque chose d'important qui n'avait pas encore été exprimé clairement.

### **Demandez une vérification des dossiers de police**

S'il s'agit d'un poste à risque, exigez une vérification de sécurité auprès du bureau local de la GRC. Pareille mesure permet de signaler très clairement que votre organisme prend à cœur la question de la sécurité.

### **Offrez aux bénévoles des séances d'orientation et de formation**

Offrez à vos bénévoles l'occasion d'acquérir les compétences dont ils ont besoin pour bien faire leur travail. Les séances de formation sont aussi une bonne occasion d'apprendre à connaître vos bénévoles et d'observer leur comportement en situation de travail.

### **Supervisez et évaluez vos bénévoles**

La supervision et l'évaluation des bénévoles vous permettent de détecter tout risque. Fondez les évaluations sur les descriptions de postes de bénévole.

### **Effectuez un suivi auprès des participants**

Si votre programme de bénévolat est axé sur des personnes extérieures à votre organisme, effectuez un suivi auprès d'elles. Elles vous feront part de toute préoccupation concernant les bénévoles.



## *Recruter de jeunes bénévoles*

Vous désirez susciter l'enthousiasme et la créativité dans votre milieu de travail? Pourquoi ne pas recruter des jeunes? Les jeunes bénévoles peuvent insuffler un vent de fraîcheur à votre organisme. Agréables et débordants d'énergie, ils apportent avec eux une nouvelle façon de voir les choses.

Les jeunes qui font du bénévolat en retirent toutes sortes d'avantages. Le bénévolat leur permet d'acquérir des aptitudes professionnelles importantes, de rencontrer de nouvelles personnes et peut même les aider à décider ce qu'ils aimeraient faire plus tard. Les expériences de bénévolat mettent en valeur le curriculum vitae et peuvent s'avérer utiles au moment de faire une demande d'admission à l'université ou une demande de bourse d'études.

Si vous désirez recruter de jeunes bénévoles, adressez-vous aux responsables d'écoles, de centres jeunesse ou du centre d'action bénévole de votre collectivité. Ils pourraient être en mesure de vous aider à trouver des bénévoles et peuvent vous donner des conseils pratiques sur la façon de travailler avec les jeunes!



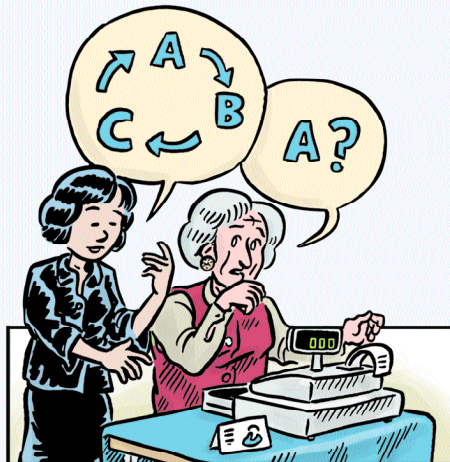
# Orientation et formation

Après avoir recruté et sélectionné les bons candidats (voir la section « Filtrage : Assurez la sécurité » pour de plus amples renseignements sur la sélection des bons bénévoles), il est temps de présenter vos bénévoles débordant d'enthousiasme et d'énergie au reste du personnel et de les former en vue de leur emploi.

Les bénévoles doivent être informés de la vision, du but et du mandat de votre organisme. Pareils éléments d'orientation les aideront à se sentir membres à part entière de l'équipe. Comme tout le monde, les bénévoles aiment avoir un sentiment d'appartenance!

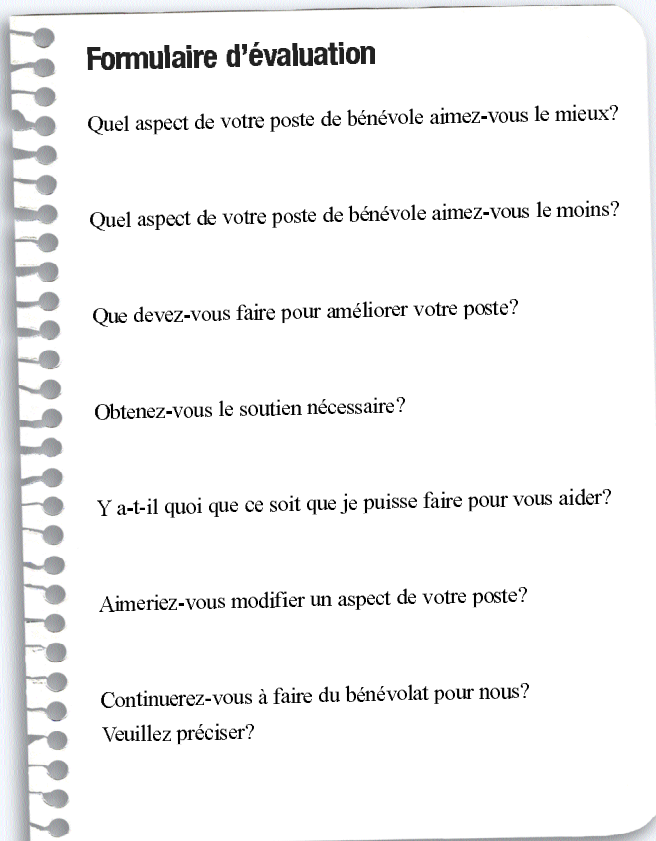
Les responsables d'organismes ne doivent pas présumer que leurs bénévoles possèdent toutes les compétences dont ils auront besoin. D'où la nécessité de la formation! Selon le rôle que le bénévole sera appelé à jouer, la formation peut durer 15 minutes ou 15 heures. Le bénévole qui a reçu une formation adéquate est en mesure d'accomplir son travail en toute confiance – plutôt que dans la confusion! Il arrive même parfois que la perspective d'obtenir une formation gratuite attire un bénévole de grande qualité.

De plus, réfléchissez au type de formation continue dont vos bénévoles aimeraient bénéficier ou dont ils auront besoin.



# Supervision et évaluation

Dès leur entrée en fonction, les bénévoles auront besoin d'être supervisés et, éventuellement, d'être évalués. Cela vous donnera l'occasion de vérifier s'ils accomplissent correctement leur travail et leur donnera la chance de vous faire savoir comment ils se sentent par rapport à leur poste.



**Formulaire d'évaluation**

- Quel aspect de votre poste de bénévole aimez-vous le mieux?
- Quel aspect de votre poste de bénévole aimez-vous le moins?
- Que devez-vous faire pour améliorer votre poste?
- Obtenez-vous le soutien nécessaire?
- Y a-t-il quoi que ce soit que je puisse faire pour vous aider?
- Aimeriez-vous modifier un aspect de votre poste?
- Continuerez-vous à faire du bénévolat pour nous?
- Veillez préciser?

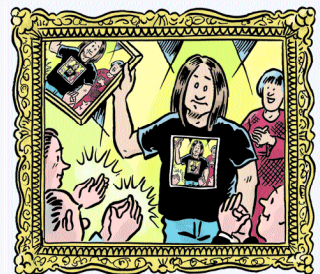
Les questions qui suivent vous aideront à obtenir des renseignements importants sur votre organisme et sur votre bénévole. Vous pourriez ainsi découvrir que ce dernier est insatisfait et qu'il devrait être affecté à un autre poste. Le bénévole qui vit une expérience positive est plus susceptible de demeurer en poste! Si le bénévole décide de partir, une entrevue finale vous aidera à déterminer la raison de son départ et les changements à apporter pour que le prochain bénévole demeure à votre service.

# Reconnaissance

Il est très important que vos bénévoles se sentent appréciés. Il existe de nombreuses manières de les remercier et de leur témoigner votre appréciation. Faites preuve de créativité et réfléchissez à des façons stimulantes de souligner leur travail. Vous n'avez pas besoin d'argent pour dire « merci »! Plus votre approche sera personnelle, plus votre geste sera apprécié.

Voici quelques idées :

- décernez un certificat faisant état du nombre d'heures de bénévolat;
- offrez un présent;
- remerciez les bénévoles dans un article de journal ou sur les ondes de la radio;
- aménagez un mur de la renommée dans votre bureau et accrochez-y des photos de bénévoles;
- organisez une soirée de reconnaissance des bénévoles avec repas et divertissements;
- offrez des laissez-passer gratuits pour l'événement auxquels les bénévoles ont contribué;
- remettez un t-shirt portant le logo de votre organisme;
- prenez une photo de vos bénévoles à l'œuvre et faites-la encadrer;
- dites à vos bénévoles quel montant d'argent ils ont contribué à amasser ou combien de personnes ils ont aidées;
- proposez leur nom pour l'obtention d'un prix;
- faites-leur part de vos observations;
- invitez-les à participer aux réunions ou aux séances de formation du personnel;
- rédigez une lettre de référence à leur intention.



## *Travailler avec tout le monde!*

Les bénévoles sont issus de cultures et de milieux divers. Assurez-vous que votre organisme accueille favorablement tous les bénévoles.

- Manifestez de l'intérêt à l'égard des personnes et de leur culture. Renseignez-vous sur la culture et l'histoire de vos bénévoles et cernez leurs besoins. Ne présumez de rien en vous fondant sur la culture.
- Chaque bénévole est unique, et vous pourriez avoir à modifier les directives ou le poste pour répondre aux besoins de chacun.
- Invitez les bénévoles à poser des questions et assurez-vous qu'ils comprennent ce qu'ils doivent faire avant de commencer leur travail.
- Traitez vos bénévoles comme des individus à part entière. Ne cherchez pas à leur imposer vos croyances personnelles.

# Gestion des ressources bénévoles

## *Choses à faire :*



Filtrer les bénévoles.



Les récompenser.



Expliquer clairement leur rôle.



Leur donner l'aide et le soutien dont ils ont besoin au moment voulu.



Leur offrir des possibilités de formation.



Faire en sorte qu'ils se sentent les bienvenus.



Leur fournir des commentaires au sujet de leur rendement.



Les placer dans un environnement de travail sécuritaire.

## Gestion des ressources bénévoles (suite)

### *Choses à ne pas faire :*



Ne pas fournir aux bénévoles l'orientation dont ils ont besoin.



Présumer qu'ils comprennent ce qu'ils doivent faire.



Tenir leur contribution pour acquise.



Les exploiter.



S'attendre à ce qu'ils fassent VOTRE travail.



Les placer dans une situation dangereuse.



Leur faire accomplir un travail qu'ils n'aiment pas.



Avoir des attentes irréalistes à leur égard.

# Être bénévole au sein d'un conseil d'administration

Il incombe au conseil d'administration de prendre les décisions importantes d'un organisme. Et vous savez quoi? Les conseils d'administration sont souvent formés eux-aussi de bénévoles qui requièrent la même attention que les autres bénévoles.

Suivez les mêmes étapes qui s'appliquent à la gestion des autres ressources bénévoles de votre organisme et vous aurez en bout de ligne des membres de conseil heureux et bien disposés à agir! Vous devrez probablement recruter les membres du conseil au moyen d'annonces et du bouche-à-oreille. Ne manquez pas d'inclure les descriptions de postes et de mentionner la formation offerte aux membres éventuels pour que chacun sache exactement ce qui est attendu de lui. N'oubliez pas non plus les activités de reconnaissance – il importe de manifester votre appréciation et votre reconnaissance aux membres du conseil pour le travail considérable qu'ils accomplissent.





# Conclusion

Vous avez maintenant en main les outils essentiels qui vous aideront à bien gérer votre programme de bénévolat. Votre organisme fonctionnera plus harmonieusement avec des bénévoles heureux qui comprennent leur rôle et qui ont le sentiment de faire partie de l'équipe. Vous serez soulagé à l'idée que vos bénévoles font de leur mieux et que vous avez consacré le temps et l'énergie nécessaires à la planification minutieuse et sécuritaire de votre programme.

# Ressources

## **Bénévoles Canada**

Voilà un excellent site Web où vous trouverez davantage d'information sur le bénévolat et la gestion des bénévoles. Vous y trouverez aussi de l'information sur les recherches en cours et sur les événements d'envergure pancanadienne, des outils et des ressources, et toute autre chose que vous désirez connaître sur le bénévolat au Canada.

[www.benevoles.ca](http://www.benevoles.ca)

## **Centres et bureaux d'action bénévole**

Il existe plus de 200 centres et bureaux d'action bénévole au Canada. Il s'agit d'organismes voués au soutien des bénévoles et des organismes qui font appel à eux. Chaque centre offre un éventail unique de programmes et de services dont voici quelques exemples :

- promotion du bénévolat;
- renforcement des capacités en vue d'un bénévolat efficace au plan local;
- rôle de premier plan en regard d'enjeux touchant au bénévolat;
- aiguillage des bénévoles.

Pour connaître le centre d'action bénévole le plus près de chez vous, communiquez avec Bénévoles Canada au 1 800 670-0401 ou visitez le site [www.benevoles.ca](http://www.benevoles.ca).