

La Fête nationale du Québec

GUIDE DE GESTION DES BÉNÉVOLES



Ce document a été conçu pour les responsables de projets qui doivent s'adjoindre les services de bénévoles. Les renseignements qu'il contient ont été colligés par diverses équipes professionnelles ayant travaillé sur le terrain, ainsi que par des comités organisateurs de la Fête nationale du Québec.

Avant de faire appel aux services de personnes bénévoles, il est important d'élaborer un programme : identifier clairement ses besoins, établir un système efficace de gestion des bénévoles, avoir des buts bien déterminés et monter un plan d'action afin de réaliser ses objectifs. La clé du succès repose sur le temps et l'attention que l'on accorde à tout ce qui a trait au bénévolat. Une planification et une gestion efficaces vous aideront à conserver vos bénévoles et à vous préparer à en recruter de nouveaux, lorsque le cycle recommencera.

Survol du cycle de développement des bénévoles

Il existe une approche bien précise qui permet de recruter des bénévoles dévoués, de favoriser leur engagement et de les fidéliser. C'est ce qu'on appelle le développement des bénévoles, un cycle qui comporte cinq stades.

1. Planification

- Mission et mandat du groupe
- Évaluation des besoins
- Politiques et procédures
- Processus d'inscription (fiches détaillées)

2. Recrutement et sélection

- Qui, quoi, quand, comment et où trouver les bénévoles qui conviennent
- Choisir judicieusement la personne et la tâche à accomplir
- Apprendre à connaître les bénévoles
- Jumelage

3. Orientation et formation

- Assignment des tâches
- Prestation d'information, d'outils et de ressources

4. Supervision et évaluation

- Suivi et appui continus
- Évaluation du rendement

5. Reconnaissance et motivation

- Remerciement des bénévoles
- Reconnaissance des bénévoles

Liste de vérification

En suivant la liste de vérification suivante, fondée sur le cycle de développement des bénévoles, vous pouvez élaborer un programme adapté à votre groupe ou organisation.



1. Planifiez vos activités

Que voulez-vous faire et de quoi aurez-vous besoin ?

- Pensez à l'avance à ce dont votre groupe a besoin pour effectuer son travail.
- Faites participer, dans la mesure du possible, chaque membre du groupe à l'élaboration d'un plan.
- Déterminez des objectifs et identifiez des façons de les atteindre. Il est bon de vous demander s'ils se rapportent à la mission et à la vision de votre groupe (sa perspective d'avenir idéale).
- Déterminez quelles aptitudes ou talents sont nécessaires pour mener à bien le travail.
- Identifiez les personnes qui peuvent s'acquitter de certaines tâches et celles qu'il vous faudra recruter pour vous aider.

2. Élaborez une stratégie de recrutement

Soyez créatif lorsqu'il s'agit d'envisager les différentes facettes du recrutement. Quel serait le bénévole idéal? Pourquoi cette personne serait-elle intéressée par le poste que vous offrez ? Où et quand pouvez-vous entrer en contact avec ces gens ? Comment créer un message de recrutement qui incite les gens à vouloir s'engager auprès de votre organisme ?

La toute première préoccupation consiste à recruter et à fidéliser les bénévoles qui conviennent pour effectuer le travail. Il n'existe pas de solution miracle ou instantanée, mais voici quelques trucs et astuces qui pourraient vous aider en ce sens.

Quelles sont les personnes que vous connaissez ?

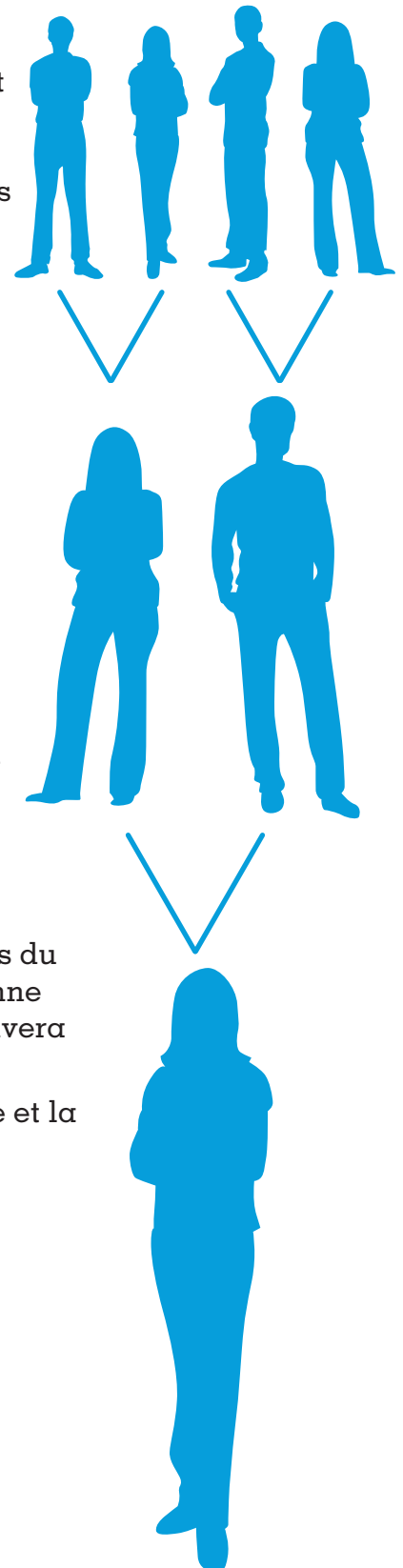
- Dressez une liste des personnes que vous pourriez pressentir.
- Demandez à tous les intervenants de votre groupe de suggérer des noms – nous connaissons tous quelqu'un qui connaît quelqu'un d'autre qui pourrait nous prêter main-forte !
- Nommez une ou plusieurs personnes chargées du recrutement – choisissez des personnes qui aiment jaser et qui n'ont pas peur d'aller vers les gens pour leur parler de votre groupe.



Comment cibler vos efforts de recrutement ?

- Le recrutement des jeunes est essentiel à la pérennité de votre événement; allez les chercher où ils sont. Trop souvent c'est un manque d'information qui freine leur implication; n'hésitez pas à contacter les responsables de maisons de jeunes, les écoles secondaires et les associations étudiantes de votre région.
- Pour les tâches de nature plus « professionnelle », elles peuvent être offertes à des étudiants sous forme de stage ou dans le cadre de certains cours. N'hésitez pas à vous renseigner auprès des CCégeps et des universités de votre région.
- Communiquez avec des clubs philanthropiques ou d'autres groupes communautaires.
- Prenez contact avec votre centre d'action bénévole local.
- Dressez une liste des endroits où vous pourriez recruter les personnes que vous cherchez.
- Par exemple, adressez-vous à des commerces, des petites ou moyennes entreprises ou des industries : demandez-leur de former une ou des équipes. Cette façon de faire peut être sous forme d'échange (commandite ou partenariat), vous pouvez ainsi offrir de la visibilité en échange de bénévoles. Les gens qui se connaissent ont plus de facilité à travailler ensemble et sont moins timides.
- Nommez une personne responsable ou laissez les personnes du groupe nommer leur propre chef d'équipe; parfois, la personne responsable reviendra d'elle-même l'année suivante et trouvera ses propres bénévoles.
- Votre objectif : assurer un jumelage réussi entre la personne et la tâche à accomplir, et ce, au bon moment.

Note : Vous trouverez à l'annexe 1 un modèle d'avis de recherche de bénévoles.





Apprenez à connaître les bénévoles : pourquoi souhaitent-ils s'engager ?

Les gens perçoivent le bénévolat comme une façon de faire leur part et de prendre contact avec des personnes, des groupes et la collectivité. Savoir ce qui incite les gens à donner généreusement leur temps et leurs talents peut vous aider à planifier et favoriser l'engagement des bénévoles.

- Apprenez à connaître les bénévoles éventuels, ceux qui sont intéressés à vous aider;
- Parlez-leur, tentez d'en apprendre plus sur eux et de comprendre ce qui les motive à se porter bénévoles au sein de votre groupe;
- Nommez un membre de votre groupe qui se chargera d'accueillir les nouveaux venus, de les renseigner sur vos travaux et qui apprendra à mieux les connaître pour les faire participer le mieux possible à vos activités.

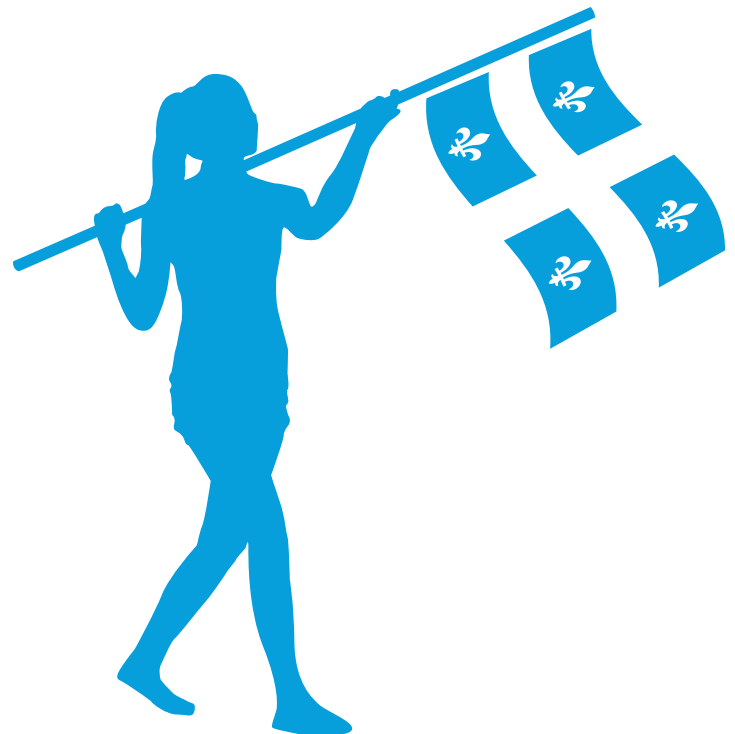
Note : Lors de l'accueil, la personne responsable peut remplir une fiche d'inscription avec la nouvelle personne bénévole (voir annexe 2). De plus, chaque organisme devrait produire une brochure d'accueil pour la personne bénévole (voir annexe 3).

3. Incitatifs pouvant motiver des personnes à s'engager comme bénévole pour la Fête nationale du Québec

Plusieurs raisons peuvent motiver quelqu'un à offrir de son temps et de son énergie; mais lorsqu'on pense à la Fête nationale, les motivations se précisent.

En voici quelques-unes :

- Vouloir transmettre nos valeurs de fierté aux plus jeunes;
- Parce qu'on est fier d'être Québécois;
- Prendre les devants peut inspirer les autres à en faire autant;
- Se rassembler est un motif valable et valorisant;
- Avoir les outils appropriés à la tâche : sur le terrain, c'est important que les bénévoles soient identifiés de façon officielle, par un objet ou un vêtement, afin de faciliter leurs rapports avec le public en général;
- Voir le fruit des efforts consentis, de façon très concrète, avec le succès remporté par la Fête les 23 et 24 juin, est très stimulant.



4. Motifs pouvant amener un bénévole à abandonner son poste

Par contre, certaines attitudes peuvent être très démotivantes. En voici quelques-unes :

- Critiquer négativement le travail des bénévoles;
- Faire des remarques désobligeantes;
- Ne pas faire preuve de gratitude;
- Ne pas reconnaître le travail accompli;
- Le manque de respect en général;
- Refuser un bénévole sous prétexte qu'il ne peut pas donner plus que 2 heures de travail d'affilée;
- Confier des tâches trop lourdes ou mal encadrées;
- Critiquer la manière de faire d'une personne bénévole, alors que le résultat aurait été le même avec une autre.

5. Offrez des séances d'orientation et de formation aux bénévoles

Lorsque vos bénévoles sont recrutés, vous devez leur offrir une orientation et une formation qui les renseigneront sur le fonctionnement général de votre organisation et sur les détails des responsabilités à accomplir. L'orientation et la formation aideront vos bénévoles à se sentir en confiance et bien préparés. Vous réduisez ainsi les risques que surviennent des problèmes en faisant en sorte que les bénévoles sachent à quoi s'attendre.

L'expérience qu'un nouveau membre aura au sein de votre groupe est plus importante que vous ne le pensez. Si les gens ne se sentent pas bien accueillis ou perçoivent qu'on n'a pas besoin d'eux, leur intérêt et leur enthousiasme disparaîtront. Votre groupe viendra de perdre une ressource précieuse !

Maintenir la motivation de la personne bénévole est donc primordial. Une des causes d'abandon est le manque de soutien et d'encadrement. On laisse trop souvent le bénévole seul : il lui est très important de pouvoir compter sur une personne sur qui il peut prendre conseil.

- Donnez aux bénévoles le matériel et les informations dont ils ont besoin pour travailler efficacement.
- Demandez à quelqu'un de votre groupe d'encadrer les bénévoles. Il doit s'agir d'une personne qui œuvre au sein du groupe depuis déjà un certain temps et qui est en mesure de fournir orientation et appui à de nouveaux venus.
- Assurez-vous auprès des bénévoles que leur expérience est positive.

Les étapes de supervision et d'évaluation sont aussi significatives pour vous que pour vos bénévoles. Vous devez vous assurer que le bénévole accomplit efficacement les tâches que vous lui confiez et, de son côté, le bénévole a besoin qu'on le lui confirme. Gardez en tête que les bénévoles donnent leur temps, leur énergie et leur talent. Tout en vous assurant que la tâche donnée soit remplie, ne soyez pas trop exigeant, faites preuve d'indulgence.



6. Remerciez les bénévoles : comment reconnaissez-vous la contribution de chacun ?

La reconnaissance s'exprime de manière informelle par de petits gestes simples : un sourire, un merci, un mot d'encouragement, etc. La reconnaissance formelle est soulignée par des activités de remerciement et d'hommage organisées en l'honneur des bénévoles. Il est important que le message de remerciement soit adapté à son destinataire. Vous devez bien connaître vos bénévoles afin de les remercier de manière à ce qu'ils se sentent réellement appréciés.

Note : Vous trouverez un modèle de certificat de reconnaissance à personnaliser à la fin de ce document (annexe 4).

De plus, le Mouvement national des Québécoises et Québécois organise tous les ans un concours pour les bénévoles. Faites-en la promotion auprès de vos équipes. Il s'agit d'un tirage au sort auquel toutes et tous ont accès. Une multitude de prix sont tirés chaque année. Les billets de participation au tirage sont envoyés par la poste, avec la lettre de confirmation et le chèque d'assistance financière, à la mi-mai.

- Reconnaissez la contribution, les talents et les aptitudes de chacun et remerciez-les.
- Faites-leur savoir pourquoi vous tenez en haute estime leur travail et leur participation au sein de votre groupe.
- Montrez votre appréciation de façon informelle (en les remerciant, en leur souriant, etc.) ou formelle (en leur remettant une carte, une plaque, etc.).

Finalement, il est important de souligner le travail d'une personne bénévole et de lui rendre hommage, même lors de son départ. Il est fort utile de rencontrer la personne afin d'évaluer avec elle les raisons qui motivent son départ et ainsi permettre de corriger une situation ou d'en améliorer une autre. Il ne faut pas hésiter à franchir cette étape, pour le bien de l'organisation et des relations avec les autres bénévoles. Vous trouverez à la fin de ce document un modèle de fiche à remplir lors du départ d'un bénévole (annexe 5).

7. Célébrez vos succès et faites une évaluation : de quoi êtes-vous le plus fier et que pourriez-vous améliorer à l'avenir ?

- Prenez le temps de célébrer votre réussite, qu'il s'agisse de petites ou de grandes réalisations.
- Réexaminez votre façon d'accomplir le travail et déterminez ce qui aurait pu être fait différemment pour vous aider à réussir.
- Sollicitez l'avis de tous et soyez attentif à leurs commentaires et à leurs suggestions.
- Déterminez ce que vous avez appris et tenez-en compte la prochaine fois que vous planifierez une activité.

Note : Quand il devient difficile pour une organisation de conserver ses bénévoles, on ne doit pas hésiter à faire le point sur la situation. Il faut voir ce qu'il est possible de faire pour soutenir et valoriser le travail des bénévoles et déterminer quelles seront les actions à poser pour y arriver (Voir annexe 6).

ANNEXE 1

Modèle d'avis de recherche de bénévoles

Identification complète de l'organisation _____
(adresse, n° de téléphone et courriel) _____

Nom de la personne à contacter et coordonnées _____

Le / La _____ (nom de l'organisation) est présentement à la recherche d'une personne bénévole pour donner généreusement de son temps afin d'aider au bon fonctionnement de l'organisation.¹

Nom du poste : (trouver un nom attrayant et créatif)

OBJECTIFS ET EXIGENCES

- Favoriser l'organisation de réjouissances visant à susciter la participation, la solidarité et la fierté de toutes les Québécoises et de tous les Québécois;
- Différencier la Fête nationale du Québec des autres fêtes et festivals qui ont lieu au cours de l'été;
- Les exigences : (elles varient selon le poste – elles ne seront pas les mêmes pour un bénévole qui participe à l'organisation de la Fête durant plusieurs semaines que pour une personne qui sera à l'accueil le jour de la Fête seulement).

HABILETÉS (par exemple)

- Aptitude à travailler en équipe
- Sens de l'organisation
- Souplesse
- Entregent

FONCTIONS

- (Les fonctions seront définies selon le poste offert et les besoins de l'organisme)
- (Énoncer la liste de tâches à accomplir)

Poste de X heures semaine

Le contrat moral est d'une durée de X jours / semaines / mois, etc.

Vous pouvez poser votre candidature en téléphonant au numéro ci-haut mentionné.

¹L'avis de recherche peut être général ou pour un poste précis au sein de l'organisation. Ce paragraphe peut donc être adapté en fonction des besoins de l'organisation.

ANNEXE 2

Fiche d'inscription du bénévole

Prénom : _____ Nom : _____

Adresse : _____

Ville : _____ Code postal : _____

Téléphone : _____ Courriel : _____

Niveau de scolarité : Secondaire _____ Collégial _____ Universitaire _____

Avez-vous une voiture ? OUI NON

Avez-vous déjà fait du bénévolat ? OUI NON

Si oui, pour quel organisme ? _____

Quel était votre travail ? _____

Quel genre de travail bénévole aimeriez-vous faire ? (Encerclez les tâches de votre choix)

Collecte de fonds	Général
Animation	Administration
Communication (rappel aux médias, etc.)	Représenter l'organisation à des réunions, etc.
Transport	Accueil et réception
Projets spéciaux	Travaux manuels
Organiser des activités	Siéger à un conseil
Secrétariat	Assistance aux bénéficiaires / usagers
Autres : (Ce sont des exemples; vous pouvez écrire les services dont a besoin votre organisation)	

Quelles sont vos disponibilités ? (Encerclez les moments correspondants)

Lundi	AM	PM	Soirée
Mardi	AM	PM	Soirée
Mercredi	AM	PM	Soirée
Jeudi	AM	PM	Soirée
Vendredi	AM	PM	Soirée
Samedi	AM	PM	Soirée
Dimanche	AM	PM	Soirée

ANNEXE 3

Brochure d'accueil

Toutes les organisations devraient pouvoir présenter une brochure d'accueil, outil qui facilite l'intégration des bénévoles en résumant tout ce qu'il importe de savoir. Afin de faciliter la préparation de ce document, on doit tenir compte des éléments suivants : penser comme si nous étions nous-mêmes la personne bénévole à qui s'adresse cette brochure, personnaliser le texte, utiliser un langage courant en évitant les abréviations. La brochure devrait avoir une belle présentation, avoir une table des matières et respecter une progression de l'information. Bien sûr, le tout doit être conçu en fonction de la nature et de la taille de votre organisation et de votre événement.

On pourrait y retrouver...

1. Une première partie détaillant le fonctionnement de l'organisation



- Une vue d'ensemble de l'organisation et de ses services
- La mission, les buts, les objectifs et l'historique de l'organisation
- La structure de l'organisation (organigramme simplifié et clair)
- La clientèle
- Etc.

2. Une deuxième partie parlant davantage du travail bénévole

- Qu'est-ce que le bénévolat ?
- La motivation du bénévole
- Les droits des bénévoles
- Les responsabilités de l'engagement bénévole
- Les responsabilités de l'organisation
- L'éthique du travailleur bénévole
- Rôles et tâches de l'équipe permanente

ANNEXE 4

Modèle de certificat de reconnaissance Disponible sur le .info



La Fête nationale du Québec



Logo de l'organisme

Hommage et reconnaissance
à

pour avoir donné de son temps et de son énergie afin d'assurer le succès
de la Fête nationale du Québec ANNÉE.

Présidence
Nom du Comité organisateur

Présidence
Nom du mandataire



ANNEXE 5

Fiche à remplir lors d'un départ

Toutes les réponses sont confidentielles et seront utilisées seulement aux fins d'une évaluation de l'efficacité de notre programme de bénévoles.

Évaluez, s'il-vous-plaît, les composantes suivantes :

Note : Les valeurs vont de 3 (excellent), 2 (très bon), 1 (bon) à 0 (à améliorer). Cochez la case.

	3	2	1	0
1. L'accueil				
2. La formation donnée				
3. La qualité du soutien				
4. L'appréciation que l'on vous a témoignée				
5. L'appui donné par le personnel				
6. L'atmosphère				
7. Le rapport entre vos aptitudes et le travail accompli				
8. Le rapport entre l'engagement de votre temps et votre horaire				
9. La possibilité d'employer vos aptitudes				
10. La possibilité d'apprendre des techniques nouvelles				
11. Le niveau d'intérêt de la fonction occupée				
12. Les possibilités de « promotion »				

Commentaires sur les réponses que vous avez données ci-dessus :

De quelle partie de votre expérience avez-vous tiré le plus de satisfaction ?

Quels sont les aspects à améliorer au sein de l'organisation ?

ANNEXE 6

Questions relatives au soutien et à la valorisation

1. Actuellement, les moyens suivants sont-ils mis en pratique au sein de notre organisation?

a) Relativement au soutien des bénévoles

• L'accueil	OUI	NON
• L'information	OUI	NON
• La formation	OUI	NON
• Le soutien professionnel	OUI	NON
• Le soutien technique	OUI	NON
• Le soutien matériel	OUI	NON
• Le soutien financier	OUI	NON
• La rétroaction et les évaluations	OUI	NON
• Autres : _____		

b) Relativement à la valorisation des bénévoles

• Associer le bénévole à la prise de décision	OUI	NON
• Développer un sentiment d'appartenance	OUI	NON
• Utiliser des médias	OUI	NON
• Rendre hommage aux bénévoles	OUI	NON
• Accorder des privilèges	OUI	NON
• Reconnaître les acquis de l'expérience bénévole	OUI	NON
• Souligner les départs	OUI	NON
• Autres : _____		

2. Quelles sont, pour notre organisation, les principales actions à mettre en place ou à améliorer afin de mieux soutenir et valoriser nos bénévoles ?

a) Actions à privilégier quant au soutien

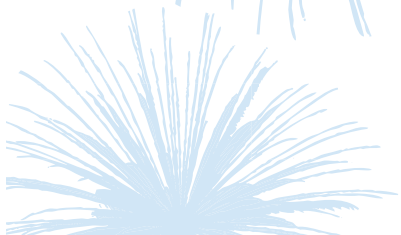
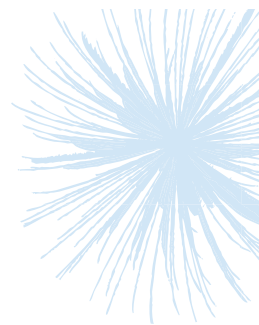
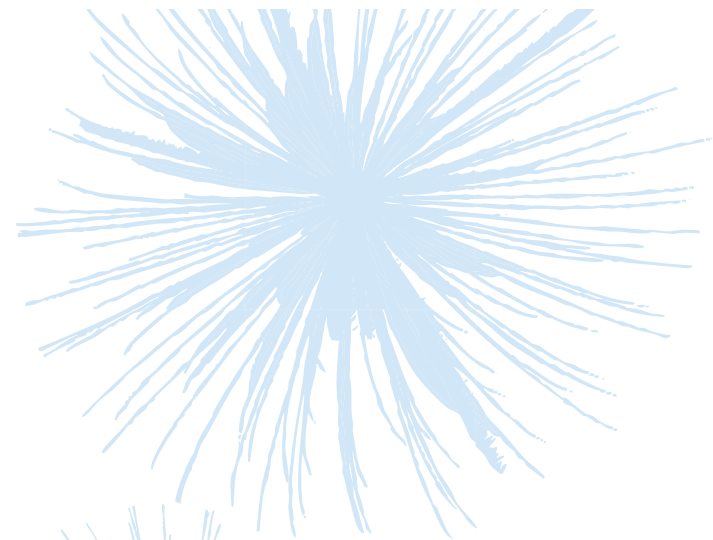
b) Actions à privilégier quant à la valorisation

3. Parmi les actions énumérées en réponse à la question 2,

- Quelles sont celles jugées prioritaires pour notre organisation ?
- Quand prévoit-on les mettre en place ?

MOYENS

ÉCHÉANCIER



Mouvement national
des Québécoises
et Québécois

Coordonnateur de la Fête nationale
depuis 1984

514 527-9891
mnq@mnq.qc.ca
www.mnq.qc.ca

fetenationale.qc.ca

