

Gestion des bénévoles

RH

PROGRAMME
D'URGENCE
POUR LA
RELANCE

Profil des bénévoles par tranche d'âge

PROFILS	ATTITUDE À FAVORISER
Bénévole de 19 à 35 ans	
<ul style="list-style-type: none">• Bon travailleur d'équipe;• Recherche d'authenticité;• Orientation sur la rapidité, l'instantanéité;• Beaucoup de questionnements, besoin de validation.	<ul style="list-style-type: none">• Faire sentir clairement que sa contribution est importante;• Offrir une expérience sans cesse renouvelée;• Offrir un encadrement flexible par des personnes compétentes;• Consulter et prendre en considération son opinion.
Bénévole de 36 à 49 ans	
<ul style="list-style-type: none">• Loyauté envers les supérieurs;• Scepticisme devant le gouvernement et les grandes entreprises, méfiance à l'égard des organisations;• Orienté vers les résultats;• Adaptabilité / autonomie;• Individualisme au travail.	<ul style="list-style-type: none">• Reconnaître son indépendance, son besoin de défis;• Attribuer des tâches diversifiées et favoriser la polyvalence dans le bénévolat;• Offrir un environnement dynamique, stimulant, motivant où il est possible d'avoir du plaisir;• Offrir des tâches bien définies;• Encadrer par des supérieurs compétents et organisés;• Permettre de se réaliser et s'épanouir.
Bénévole de 50 à 66 ans (baby boomer)	
<ul style="list-style-type: none">• Sentiment de bâtir une culture nouvelle, idéalisme;• Normalité du rôle de « bourreau de travail »;• Loyauté envers l'équipe, approche par consensus;• Recherche d'un statut;• Attitude ambivalente vis-à-vis de l'autorité;• Préfère sentir qu'ils se vouent à une cause sans nécessairement être engagés envers l'organisation elle-même et son personnel.	<ul style="list-style-type: none">• Offrir une reconnaissance et le sentiment d'être important;• Offrir la possibilité de travailler en équipe;• Donner la possibilité de planifier son horaire plusieurs jours d'avance;• Ne pas hésiter à donner la responsabilité d'un projet;• Permettre l'autonomie pendant les activités bénévoles;• Respecter la limite de temps dont ils disposent;• Permettre d'accomplir un travail différent de leur profession habituelle.
Bénévole de 66 ans et plus	
<ul style="list-style-type: none">• Donne beaucoup d'heures;• Respect des valeurs traditionnelles, conservateur;• Force de caractère;• Oubli de soi;• Discipline;• Contribution au bien commun;• Importance de la morale et de l'éthique.	<ul style="list-style-type: none">• Offrir un bon climat de travail et une bonne qualité des relations interpersonnelles;• Mettre l'accent autant sur la manière d'atteindre les résultats, que sur les résultats eux-mêmes.

Source: Bénévole Canada

Le cycle de gestion des bénévoles



ÉTAPE 1 : Planification

Déterminer bi-annuellement les besoins en ressources bénévoles en identifiant le nombre de postes à combler, les profils et le nombre de bénévoles requis.

ÉTAPE 2 : Recrutement

Recruter les bénévoles nécessaires en fonction des priorités identifiées et des profils requis.

ÉTAPE 3 : Sélection et Affectation

Sélectionner la personne appropriée selon le profil recherché et l'affecter adéquatement.

ÉTAPE 4 : Formation

Former les bénévoles afin qu'ils soient habilités à accomplir leurs tâches.

ÉTAPE 5 : Orientation

Accueillir tout bénévole au sein de l'organisation, l'initier à sa tâche et l'intégrer à son équipe afin qu'il puisse accomplir les tâches qui lui sont dévolues efficacement.

ÉTAPE 6 : Engagement

Soutenir adéquatement les bénévoles dans l'exercice de leurs fonctions en tenant compte de leurs habiletés et du contexte dans lequel ils évoluent.

ÉTAPE 7 : Reconnaissance

Reconnaître de façon formelle et informelle la contribution des bénévoles dans l'atteinte des objectifs de l'organisation.

ÉTAPE 8 : Évaluation

Évaluer l'engagement des bénévoles en lien avec leur savoir, savoir-être et savoir-faire tout au long de leur affectation par le biais d'une rétroaction continue.



Roue des compétences clés



L'élaboration d'objectifs - SMART



Qui vise une mesure, une réalisation, une modification de comportement, bref, un résultat qui est observable.



Qui est accepté par la personne à qui la réalisation de l'objectif est confiée



Qui a un indicateur et une cible qui nous permettra d'évaluer l'atteinte de l'objectif.



Qui peut être réalisé avec les ressources à notre disposition et tient compte du contexte environnemental



Qui a une date de début et une date de fin

La délégation efficace

1

Identifier la tâche qui sera déléguée

2

Choisir la personne qui accomplira la tâche

3

Présenter le projet au bénévole

La présentation du projet est une étape importante et est au coeur de la délégation. Une explication détaillée permet d'éviter de nombreux problèmes potentiels et comprend sept éléments :

- Contexte
- Objectifs
- Tâche
- Étapes
- Ressources
- Échéancier
- Questions

4

Superviser l'accomplissement de la tâche

5

Faites un débriefage

La rétroaction constructive

DÉFINIR

votre intention et assurez-vous de demeurer objectif.

ANALYSER

les faits et les circonstances afin d'établir les répercussions du comportement ou de l'attitude du bénévole.

AUTORISER

le bénévole à réagir et demandez-lui ce qu'il comprend de la situation.

PROPOSER

des solutions seulement si le bénévole n'arrive pas à en trouver lui-même, et faire un suivi.

FORMULER

Votre message correctement et rencontrez le bénévole en question pour communiquer avec celui-ci. Votre message doit permettre au bénévole de préserver son estime personnelle tout en l'aidant à s'améliorer. Ne soyez pas trop vague, utilisez des exemples précis et faites des liens entre les comportements et les répercussions de ceux-ci

Résolution de conflit



ÉTAPE 1 - Faire le tour de la situation et se préparer

- Identifier rapidement la situation problématique;
- Choisir le mode d'intervention;
- Recueillir les informations pertinentes sur la situation;
- Établir les éléments de base à respecter lors de la rencontre.

ÉTAPE 2 - Aborder la situation problématique

- Prévoir une rencontre avec les personnes concernées;
- Définir les bases de l'échange;
- Guider les personnes pour qu'elles se préparent à la rencontre et se responsabilisent dans la démarche.

ÉTAPE 3 - Partager les points de vue et les émotions

- Entamer la discussion avec les personnes;
- Inviter chaque personne à verbaliser leurs perceptions de la situation;
- Chercher à comprendre les préoccupations de l'une et de l'autre;
- Faire partager les sentiments et les émotions vécus.

ÉTAPE 4 - Bâtir sur les intérêts communs

- Chercher à ce que chacune des personnes reconnaisse leur contribution dans la situation et la légitimité des besoins de l'autre;
- Favoriser un dialogue sur les besoins et les intérêts au-delà des positions de chacune des personnes.

ÉTAPE 5 - Trouver des solutions

- Stimuler la recherche de solutions possibles;
- Garder les besoins partagés et les motivations en tête;
- Identifier les meilleures solutions, à la lumière des besoins exprimés et vérifier l'application courante;
- Faire formuler un engagement par les personnes et une entente commune;
- Conclure sur une note positive.

ÉTAPE 6 - Fixer une rencontre de suivi

- Prévoir des suites à l'intervention et s'assurer du respect des engagements et de l'entente.



Maryline Fournier

Directrice générale du Réseau de l'action bénévole du Québec (RABQ)

M^{me} Fournier est bénévole depuis toujours, notamment comme formatrice nationale de la Croix rouge Canadienne, pour la formation en gestion des ressources bénévoles. Fière technicienne en travail social, elle a cœur le développement de l'action bénévole au Québec, comme essentiel pour le bien-être des collectivités. Au quotidien, elle travaille à la concertation des actions, la promotion et valorisation du bénévolat et à l'appui au développement de l'action bénévole au Québec.

