

Je suis

GUIDE DU NOUVEAU
BÉNÉVOLE



Table des matières

Table des illustrations et tableaux	3
Table des annexes	3
Répertoire des outils téléchargeables.....	3
1. Intégrer le bénévolat dans votre organisation.....	4
1.1. Les besoins de l'organisation	4
1.2. Les besoins du bénévole.....	5
1.2.1. Les facteurs de motivation des bénévoles	5
1.2.2. Le premier entretien avec un bénévole potentiel	7
2. Accueillir adéquatement	8
2.1. Quelques gestes d'accueil.....	8
2.2. L'accueil du bénévole occasionnel.....	8
2.3. Le cahier du bénévole.....	9
3. L'intégration et la formation.....	10
3.1. Période d'essai.....	10
3.2. Le parrainage	10
3.3. La formation	10
3.4. L'encadrement	11
3.5. Calendrier de suivi du bénévole.....	12
3.6. L'encadrement du bénévole occasionnel	12
4. Les droits et responsabilités	13
4.1. Le filtrage.....	13
4.2. Le contrat d'engagement.....	13
4.3. Le dossier bénévole.....	13
4.4. La confidentialité	13
5. La reconnaissance	14
5.1. Les gestes de reconnaissance	14
6. Pratiques gagnantes.....	15
7. Documents de référence	16

Table des illustrations et tableaux

Figure 1 - Diagnostic du besoin en bénévolat	4
Figure 2 - Profil et attentes du bénévole	7
Figure 3 - Calendrier de suivi du bénévole.....	12
Tableau 1 Caractéristiques des bénévoles selon leur groupe d'âge.....	6

Table des annexes

Annexe 1 Diagnostic du besoin en bénévolat.....	17
Annexe 2 Caractéristiques des bénévoles selon leur groupe d'âge	18
Annexe 3 Profil et attentes du bénévole.....	19
Annexe 4 Cahier du bénévole – version word.....	20
Annexe 5 Cahier du bénévole – version pdf dynamique.....	20
Annexe 6 Guide de reconnaissance du bénévole	20
Annexe 7 Calendrier de suivi du bénévole.....	21

Répertoire des outils téléchargeables

Diagnostic du besoin en bénévolat (modifiable).....	en format .xls
Caractéristiques des bénévoles selon leur groupe d'âge	en format .pdf
Profil et attentes du bénévole (modifiable)	en format .xls
Cahier du bénévole destiné au bénévole régulier (à modifier).....	en format .doc
Cahier du bénévole destiné au bénévole occasionnel (à modifier).....	en format .doc
Guide de reconnaissance du bénévole	en format .pdf
Calendrier de suivi du bénévole (modifiable)	en format .xls

1. Intégrer le bénévolat dans votre organisation

L'attribution de tâches à une personne bénévole devrait se faire en fonction de ses habiletés, intérêts, besoins et aspirations. Afin d'éviter les déceptions de l'organisation et celle du bénévole, deux éléments sont importants :

- que l'organisation définisse bien ses besoins en bénévolat;
- qu'elle connaisse les attentes, les intérêts et les disponibilités de ses bénévoles ou bénévoles potentiels;
- que l'organisation adapte ses tâches et l'horaire en fonction du profil de ses bénévoles, et non l'inverse.

Ensuite, il reste à harmoniser ces besoins, de façon à « *placer la bonne personne au bon endroit* ». Le bénévole est souvent recruté sur une base trop générale plutôt que pour un travail spécifique. Or, un mauvais agencement des tâches avec les capacités ou les intérêts de la personne peut générer des frustrations et nuire à sa motivation.

1.1. Les besoins de l'organisation

D'abord, il faut déterminer le nombre et le type de bénévoles nécessaires à l'organisation et bien distribuer les tâches qui permettront l'atteinte de ses objectifs. Ceci peut se faire de façon simple. Un modèle adaptable est suggéré à l'annexe I intitulé *Diagnostic du besoin en bénévolat*. Cet exercice peut être repris à chaque année, ou à chaque début de projet qui nécessite l'embauche de bénévole.

Figure 1 Diagnostic du besoin en bénévolat

Cet exemple contient une description de tâche (ou description de poste) essentielle pour définir les responsabilités de travail, suggérer la formation requise, établir les critères d'évaluation et faciliter le recrutement et l'affectation des bénévoles. De façon générale, la description de poste devrait minimalement inclure :

- le titre du poste;
- la description des tâches requises à l'extérieur du travail;
- le temps nécessaire à son exécution;
- le nom et les coordonnées de la personne ressource.

Vous désirez une version adaptable de cet outil?

Cliquez ici : [Estimation des besoins en bénévolat \(adaptable\)](#)

BESOINS EN BÉNÉVOLAT			
Estimation des besoins en temps et en effectifs			
Nom de l'organisation:	RLS et FADOQ Sag-Lac		
Nom du projet:	Guide de d'accueil pour bénévoles		
Personne ressource:			
	Nbr de pers. pour ce poste		Nbr d'heure estimée
	↓		↓
Poste 1:	2	création d'un guide pour l'accueil des bénévoles	= 30
Tâches:	1	- élaboration de tableaux graphiques	→ 12
	1	- rédaction du guide (recherche, consultation, etc.)	→ 18
			→
			→
Poste 2:	1	diffusion du guide dans les milieux concernés	= 5
Tâches:	1	- contacter responsables d'organismes	→ 2
		- présenter l'ensemble des outils	→ 2
		- consigner les réactions par écrit	→ 1
			→
			→
Poste 3:			=
Tâches:			→
			→
			→
			→
Poste 4:			=
Tâches:			→
			→
			→
			→
Poste 5:			=
Tâches:			→
			→
			→
			→
TOTAL ESTIMÉ POUR CE PROJET			
Nombre de personnes estimées nécessaires à la réalisation du projet			= 3
Nombre d'heures nécessaires à la réalisation du projet			= 35

1.2. Les besoins du bénévole

Le fait de bien connaître les besoins et les motivations d'un bénévole permet d'abord de lui attribuer des tâches appropriées. Ensuite, cela contribuera au maintien de sa motivation en permettant un suivi plus personnalisé et des moyens de reconnaissance appropriés.

Certains comportements à l'égard des bénévoles permettent aussi de s'assurer de leur pleine contribution. Par exemple, le fait de donner le choix des tâches au bénévole a souvent comme effet d'accroître sa volonté de contribuer au succès du projet dont il fait partie. De plus, le fait de s'assurer que le travail présente un certain défi pour le bénévole augmentera sa motivation.

Il est important de considérer que les disponibilités varient d'une personne à une autre. Il est primordial dans ce contexte que les organisations et les gestionnaires de bénévoles prennent cet aspect en considération. La flexibilité est la clé pour favoriser une expérience positive!

1.2.1. Les facteurs de motivation des bénévoles

Les facteurs de motivation qui incitent une personne à s'impliquer bénévolement dépendent de la personnalité, des intérêts et des aptitudes de l'individu. Ils sont également influencés par le groupe d'âge auquel appartient la personne, ainsi que par la société.

Les intérêts et les attentes peuvent être très différents selon l'âge du bénévole. Tout en prenant garde de créer des stéréotypes, il peut être intéressant de connaître certaines tendances et les attitudes qu'il peut être pertinent de favoriser selon le groupe d'âge du bénévole. Pour avoir des pistes et éviter de tomber dans certains pièges, consultez l'annexe 2, aussi disponible en format pdf, et intitulé *Caractéristiques des bénévoles selon leur groupe d'âge*. Un extrait du tableau est présenté ci-dessous.

Le profil du bénévole d'aujourd'hui n'est plus le même qu'il y a quelques années. De nos jours, les « superbénévoles » qui donnaient de nombreuses heures de travail, se font de plus en plus rares. Aujourd'hui, les principales raisons invoquées pour ne pas faire du bénévolat sont le manque de temps et la crainte d'un engagement à long terme. Il est donc important de tenir compte de ces faits.

De façon générale, les principales raisons données par les canadiens de faire du bénévolat sont :

- Cause en laquelle ils croient – 95 %
- Utilisation des connaissances et de l'expérience – 81 %
- Personnellement touchés par une cause – 70 %
- Utilisation des forces personnelles – 57 %
- Amis bénévoles – 30 %
- Obligations ou croyances religieuses – 26 %

Source ENDBP, 2000

TABLEAU 1**Caractéristiques des bénévoles selon leur groupe d'âge**

CARACTÉRISTIQUES DU BÉNÉVOLE	ATTITUDES À FAVORISER AVEC CE GROUPE D'ÂGE
BÉNÉVOLE DE 19 à 35 ans	
<ul style="list-style-type: none"> - Bon travailleur d'équipe - Recherche l'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 - Orientée 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 - préfèrent 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 de l'emphase autant à la manière d'atteindre les résultats qu'aux résultats eux-mêmes

*Vous désirez une **version téléchargeable (pdf)** de ce tableau ?
Cliquez ici : [Caractéristiques des bénévoles selon leur groupe d'âge \(pdf\)](#)*

1.2.2. Le premier entretien avec un bénévole potentiel

Un premier entretien avec le bénévole potentiel permettra de cerner ses besoins, sa personnalité et ses attentes. La figure 3, *Profil et attentes du bénévole*, aussi disponible en format adaptable à l'annexe 3, est un outil qui aidera l'organisation à consigner les informations concernant les bénévoles potentiels. Il peut aussi être rempli par le bénévole lui-même, mais il est important d'en discuter avec la personne.

Figure 2 Profil et attentes du bénévole

PROFIL ET ATTENTES DU BÉNÉVOLE	
NOM DU BÉNÉVOLE: _____ COORDONNÉES: _____ Première expérience de bénévolat ?: <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	
Raisons qui amènent à faire du bénévolat	
Servir une cause: <input type="checkbox"/>	Utiliser les connaissances et /ou l'expérience: <input type="checkbox"/>
Exploration des forces personnelles: <input type="checkbox"/>	Amis qui font du bénévolat: <input type="checkbox"/>
Autres raisons (préciser) : <input type="checkbox"/>	Obligations ou croyances religieuses: <input type="checkbox"/>
Nature de l'engagement désiré	
Long terme ou régulier: <input type="checkbox"/>	Engagement ponctuel ou occasionnel: <input type="checkbox"/>
Période de disponibilité	
Mois de l'année: janvier <input type="checkbox"/> juillet <input type="checkbox"/> février <input type="checkbox"/> août <input type="checkbox"/> mars <input type="checkbox"/> septembre <input type="checkbox"/> avril <input type="checkbox"/> octobre <input type="checkbox"/> mai <input type="checkbox"/> novembre <input type="checkbox"/> juin <input type="checkbox"/> décembre <input type="checkbox"/>	Jours de la semaine: Plage horaire: dimanche <input type="checkbox"/> avant-midi <input type="checkbox"/> lundi <input type="checkbox"/> après-midi <input type="checkbox"/> mardi <input type="checkbox"/> soirée <input type="checkbox"/> mercredi <input type="checkbox"/> nuit <input type="checkbox"/> jeudi <input type="checkbox"/> de __h à __h <input type="checkbox"/> vendredi <input type="checkbox"/> et <input type="checkbox"/> samedi <input type="checkbox"/> de __h à __h <input type="checkbox"/>
Autre information pertinente concernant la disponibilité : _____ _____ _____	
Type de bénévolat désiré (Plus d'une case peuvent être cochées)	
Comités <input type="checkbox"/>	Travail manuel <input type="checkbox"/>
Tâches administratives <input type="checkbox"/>	Communication / Animation <input type="checkbox"/>
Implication dans des activités de loisir <input type="checkbox"/>	Implication dans des événements ponctuels <input type="checkbox"/>
Sollicitation <input type="checkbox"/>	Autres (préciser): <input type="checkbox"/>
Profil de bénévole (Plus d'une case peuvent être cochées)	
Aime le travail d'équipe <input type="checkbox"/>	Leader – aime être en charge d'une équipe <input type="checkbox"/>
Porté sur les services directs aux personnes <input type="checkbox"/>	Bon communicateur, aime animer <input type="checkbox"/>
Aime le travail nécessitant des compétences spécifiques <input type="checkbox"/>	Aime le travail individuel <input type="checkbox"/>
Autre information pertinente concernant la personne : _____ _____ _____	

Vous désirez une version adaptable de cet outil?

Cliquez ici : [Profil et attentes du bénévole \(adaptable\)](#)

2. Accueillir adéquatement

L'accueil du nouveau bénévole débute dès le premier contact avec la personne et chevauche souvent l'étape du recrutement. C'est une étape cruciale et déterminante pour l'avenir, puisqu'il s'agit de la première impression que la personne aura face à l'organisation.

2.1. Quelques gestes d'accueil

Si le bénévole est bien accueilli, il percevra qu'il fait partie de l'organisme et de l'équipe, qu'il a un rôle important à jouer et que son implication est considérée. Ainsi, il partagera mieux la mission et ressentira un sentiment d'appartenance envers cet organisme. Voici quelques gestes d'accueil simples:

- Assigner une personne responsable de l'accueil du nouveau bénévole;
- Accueillir le bénévole avec le sourire, serrer la main, offrir un café, 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;
- Donner l'information pertinente pour qu'il se sente compétent;
- Renseigner adéquatement sur les tâches à réaliser;
- Assigner des tâches selon les recommandations faites à la section I;
- Offrir l'opportunité de poser des questions;
- Demander une évaluation de l'accueil.

Dans tous les cas, les moyens à privilégier pour accueillir un nouveau bénévole sont ceux qui favorisent un contact direct de personne à personne, soit une rencontre individuelle entre le bénévole et un responsable. Cet entretien individuel permet de mieux se connaître. C'est aussi l'occasion d'établir ensemble des attentes et des objectifs communs.

2.2. L'accueil du bénévole occasionnel

Pour le bénévole occasionnel, les étapes d'accueil peuvent être allégées :

- Être présent pour accueillir le bénévole au lieu et à l'heure convenus;
- Donner une carte d'identification, s'il y a lieu;
- Expliquer les règles à suivre;
- Donner une liste des tâches à faire ainsi que l'horaire de la journée;
- Faire une tournée du site (bloc sanitaire, lieu des pauses, ...);
- Identifier les responsables de l'évènement et comment les joindre;
- Veiller à faciliter son implication.

2.3. Le cahier du bénévole

Lors de l'accueil, la remise d'un cahier au bénévole ne remplace pas le contact humain, mais il s'agit d'un outil utile puisqu'il permet de regrouper en un seul endroit toute l'information pertinente pour le bénévole qui pourra s'y référer facilement en cas de besoin.

Pour rédiger soi-même un cahier du bénévole, les principaux points à intégrer sont les suivants :

1. Texte d'accueil et mot de bienvenue de l'équipe qui reçoit;
2. Coordonnées et heures d'ouverture de l'organisation;
3. Bref historique de l'organisation;
4. Mission, mandats et valeurs de l'organisation;
5. Rôles et responsabilités du bénévole (tâches, responsabilités et horaire);
6. Moyens de reconnaissance des bénévoles dans l'organisation;
7. Politique de frais de remboursement des bénévoles, s'il y a lieu.

Il est important de personnaliser le document en y inscrivant le nom du nouveau bénévole, d'y inscrire le logo de l'organisation et d'inviter la personne à ne pas hésiter à poser des questions si elle en ressent le besoin et d'aviser en cas d'absence.

Il est fortement recommandé de remettre au bénévole les documents suivants :

- Bulletin ou journal de l'organisme;
- Rapport annuel;
- Dépliant(s) de l'organisation;
- Code d'éthique des bénévoles;
- La politique de confidentialité (s'il y a lieu);
- Une copie du contrat d'engagement réciproque dûment signé (voir page 14).

Enfin, selon son intérêt, le bénévole peut aussi être référé en consultation vers diverses documentations telles qu'un cartable des politiques administratives ou toute autre information pertinente. Le site Internet, la page Facebook et le compte Twitter de l'organisation peuvent aussi être donnés en référence.

Il peut être laborieux d'entreprendre la rédaction complète d'un cahier du bénévole. Toutefois, nous vous présentons ici un outil simple qui ne prendra que quelques minutes à adapter à vos besoins.

Notes pour l'utilisation des cahiers téléchargeables:

- Les cahiers ont été construits dans le but d'être modifiés et imprimés;
- Les informations doivent être changées en modifiant le contenu des zones de texte;
- La mise en page a été conçue pour une impression recto verso en mode paysage;
- Vous devrez ensuite plier les feuilles en deux pour en faire un petit livret.

Deux formats

1. [Cliquez ici pour le Cahier du bénévole destiné au bénévole régulier \(adaptable\)](#)
2. [Cliquez ici pour le Cahier du bénévole destiné au bénévole occasionnel \(adaptable\)](#)

3. L'intégration et la formation

Une fois la personne accueillie, il est important d'assurer un suivi de son intégration et de la former adéquatement. Plusieurs moyens peuvent être utilisés pour intégrer et former un nouveau bénévole.

3.1. Période d'essai

D'une durée d'une journée ou plus, la période d'essai se fait souvent en compagnie d'un tuteur, elle permet de vérifier si les attentes du bénévole et celles de l'organisation seront comblées. Le bénévole constate ainsi dès le départ s'il apprécie l'activité de bénévolat proposé par l'organisme.

À l'issue de cette période, le responsable du nouveau bénévole doit faire un retour sur l'expérience au cours d'une rencontre. À cette occasion, le bénévole pourra faire part de ses impressions face à sa nouvelle expérience. Il en est de même pour le responsable, qui pourra également proposer des ajustements si nécessaire.

3.2. Le parrainage

Une technique efficace, peu coûteuse et très formatrice consiste à établir un système de parrainage. Ainsi, chaque nouveau bénévole est lié à un parrain qui est un bénévole expérimenté. Ceci permet au nouveau bénévole de se renseigner constamment sur l'organisme ou le travail qui lui est dévolu. Il permet aussi de s'intégrer plus rapidement à la nouvelle équipe.

3.3. La formation

Selon le niveau de formation requis pour le poste, il peut être nécessaire d'organiser une séance d'information ou une formation aux nouveaux bénévoles. Dépendamment des moyens et des ressources disponibles, l'organisation peut préparer elle-même la formation ou encore inscrire ses bénévoles à une formation existante offerte par un acteur externe.

Les Centres d'action bénévole peuvent offrir des formations sur des sujets spécifiques. Ils peuvent également référer vers des organisations qui subventionnent en tout ou en partie la formation offerte aux bénévoles.

Voici quelques conseils pour former des bénévoles :

- Se renseigner sur les expériences des bénévoles aînés, prendre en considération cette expérience et la mettre à contribution dans les séances de formation;
- Échanger avec les bénévoles pour découvrir ce qu'ils veulent et ce qu'ils ont besoin d'apprendre;
- Expliquer pourquoi on leur enseigne telle ou telle chose;
- Adopter une formule d'apprentissage coopératif par les pairs et en petits groupes ;
- Axer l'instruction sur les tâches plutôt que sur la simple mémorisation;
- Intégrer les bénévoles en leur offrant la possibilité d'apprendre des choses par eux-mêmes (apprentissage « autodirigé »), tout en restant disponible pour leur apporter un soutien

3.4. L'encadrement

Dans la période d'accueil du bénévole, il est primordial que l'organisation soit claire sur ses attentes. Par la suite, il est tout aussi important de bien encadrer le bénévole afin de conserver sa motivation et s'assurer de faire des ajustements lorsque surviennent des insatisfactions. Les principaux éléments que comprend un bon encadrement bénévole sont les suivants :

- Déterminer une personne responsable du suivi et de l'encadrement des bénévoles;
- Vérifier si le bénévole s'adapte bien à ses nouvelles fonctions;
- Tenir au moins deux rencontres par année avec les bénévoles;
- Définir clairement la contribution de chaque membre de l'équipe;
- Donner des directives et les expliquer, fournir les informations nécessaires à la réalisation du travail;
- Communiquer les critères ou les contraintes de l'organisation qui sont à respecter;
- Déléguer des responsabilités dans leur ensemble plutôt que différentes tâches isolées;
- Faire participer les bénévoles à la prise de décision, à la résolution des problèmes et les laisser prendre des initiatives;
- Offrir en continu, et non seulement à l'arrivée, une possibilité de formation, ou du moins un support;
- Encourager les bénévoles;
- Créer des réseaux de soutien, par le biais de réunions régulières et du parrainage;
- Faciliter la communication entre les bénévoles et avec le reste du personnel;
- Créer des activités sociales;
- Donner du «feed-back» aux bénévoles quant à leurs réalisations;
- Aider les bénévoles à identifier leurs besoins;
- Tenir au courant le bénévole sur les changements qui surviennent dans l'organisation.

En tout temps, il faut être attentif au bénévole, à ses besoins et à ses attentes, offrir un bon climat de travail et se montrer disponible.

3.5. Calendrier de suivi du bénévole

Le calendrier d'intégration permet au responsable des bénévoles de se remémorer toutes les étapes importantes lors de l'accueil et l'intégration du bénévole, mais aussi de son suivi tout au long de la première année.

Présenté à la figure 3, vous le retrouverez également en format adaptable à l'annexe 4.

Figure 3

Calendrier de suivi du bénévole (Annexe 7)

PHASES	ACCUEIL (Jour 1)	PROBATION (Période d'essai)	INTÉGRATION	IMPLICATION (après 1 Mois)	IMPLICATION (après 6 Mois)	IMPLICATION (après 1 an)
ACTIONS PROPOSÉES	Personne dédiée à l'accueil	Jumelage avec un parrain	Explication du rôle de chaque membre de l'équipe	Activité sociale avec les autres bénévoles et employés (ex : dîner)	Rencontre officielle avec le responsable	Activité de reconnaissance annuelle officielle avec toute l'équipe
	Gestes d'accueil (serrer la main, offrir un café)	Explications et expérimentation des tâches	Apprentissage des tâches (Formation, parrainage, etc.)	Geste de reconnaissance personnalisé	Attentes mutuelles et ajustements	Rencontre officielle avec le responsable
	Présentation à l'équipe	Identification du besoin de formation requis	Début du travail	Discussion sur les attentes mutuelles et ajustements	Réévaluation du besoin de formation	Renouvellement de l'engagement
	Visite des locaux	Disponibilité du responsable en tout temps		Réévaluation du besoin de formation	Questions diverses	
	Échange sur les intérêts, attentes, expériences	Retour sur l'expérience à la fin de la période d'essai			Geste(s) de reconnaissance personnalisé	
	Présentation de l'horaire et des tâches				Information sur l'évolution du projet ou changements dans l'organisation	
	Présentation de la politique de remboursement de frais		Soutien et encouragement en continu			
Temps pour poser des questions						
DOCUMENTS	Tableau 3 <i>Profil et attentes du bénévole</i> , à remplir avec le bénévole	Documentation ou informations en lien avec la tâche	Signature d'un contrat (s'il y a lieu)	Rapport de suivi (facultatif)	Rapport de suivi (facultatif)	Rapport de suivi (facultatif)
	Cahier du bénévole		Création du dossier du bénévole			Contrat pour l'année 2 (s'il y a lieu)
	Documentation sur l'organisation (ex:dépliant)					
OBJECTIFS	Contact humain et première impression	Essai avant l'engagement	Officialiser l'engagement et débiter le travail	Parfaire l'intégration et assurer un suivi	Assurer la rétention du bénévole	Remercier et renouveler l'engagement

Vous désirez une version adaptable de cet outil?

Cliquez ici: [Calendrier de suivi du bénévole](#)

3.6. L'encadrement du bénévole occasionnel

L'encadrement est tout aussi important pour assurer la rétention du bénévole occasionnel. Les principales actions d'encadrement pour ce type de bénévole sont les suivantes :

- Identifier une personne ressource et ses coordonnées;
- Tenir le bénévole informé des développements concernant son rôle;
- Créer une ambiance sympathique lors de l'activité;
- Interagir avec le bénévole, demander et non exiger;
- Remercier fréquemment;
- Solliciter la participation du bénévole à l'amélioration du fonctionnement de l'activité.

4. Les droits et responsabilités

4.1. Le filtrage

Les organismes qui travaillent auprès d'une clientèle vulnérable (enfants, jeunes ou personnes en perte d'autonomie) peuvent se prémunir d'une politique visant à mettre en oeuvre un programme de filtrage des candidats potentiels. Il s'agit d'une démarche conçue pour identifier toute personne susceptible de porter préjudice à une personne vulnérable. Pour obtenir de l'information complète sur le processus de filtrage, voici un lien qui vous mènera à un guide sur le filtrage par le biais du site internet de [Sécurité publique du Canada](#).

4.2. Le contrat d'engagement

Il peut être pertinent de formaliser l'engagement d'un bénévole, particulièrement s'il s'engage à moyen ou long terme (bénévole régulier). Le formulaire doit comprendre la confirmation de l'engagement du bénévole et assurer une certaine latitude en matière d'horaire et de participation. Il existe sur le web plusieurs contrats ou formulaires d'engagement réciproque. Voici un exemple de [contrat d'engagement réciproque](#) à utiliser avec vos bénévoles.

4.3. Le dossier bénévole

Il peut être utile, pour la personne responsable des bénévoles réguliers dans une organisation, de regrouper en un seul dossier toute l'information concernant ses bénévoles. Ce dossier permet de faciliter le suivi et peut constituer une sécurité en cas de litige. Il est donc recommandé d'y consigner, pour chaque bénévole, les informations suivantes:

- Coordonnées du bénévole;
- Son profil du bénévole et ses disponibilités;
- Des preuves des réclamations et remboursements des frais liés à son travail bénévole;
- Le contrat d'embauche (s'il y a lieu);
- Tout autre document concernant le bénévole.

4.4. La confidentialité

Il est parfois nécessaire que les bénévoles assurent la confidentialité des informations relatives à leur travail. Il est important de leur communiquer, dès l'engagement, les éléments que contient la politique de confidentialité de l'organisation. À cet égard, vous trouverez une clause qui évoque la confidentialité dans le [Contrat d'engagement réciproque](#). En l'absence d'une telle politique, il est important de déterminer avec le bénévole ce qui relève des renseignements et informations confidentielles dans le cadre de ses fonctions.

5. La reconnaissance

La reconnaissance est une stratégie gagnante pour fidéliser ses bénévoles. C'est un élément essentiel pour les motiver et les retenir à long terme les bénévoles. Elle permet de souligner les bons coups et la qualité des résultats atteints. Elle prévient également l'absentéisme et le roulement du personnel bénévole.

Toutefois, il est important que le message de reconnaissance soit adapté à son destinataire, d'où l'importance de bien connaître le bénévole. Minimalement, il est recommandé de déterminer une personne en charge ou un comité responsable de la reconnaissance des bénévoles dans l'organisation. Il peut aussi s'avérer pertinent de se doter d'une politique de reconnaissance des bénévoles.

Lorsque la clientèle ou les bénéficiaires partagent des commentaires ou des témoignages positifs à propos du travail des bénévoles, il est important de leur transmettre. Ceci accentuera leur motivation et leur valorisation, puisque ces commentaires touchent le fondement même de l'action bénévole.

5.1. Les gestes de reconnaissance

Le meilleur moyen de garder des bénévoles consiste à inventorier les besoins qui les motivent et à créer des occasions pour les satisfaire. Par exemple, si les motivations résident dans les relations interpersonnelles, les moyens de reconnaissance retenus devront être ceux qui favorisent les rencontres à caractère social. Si les motivations se situent davantage au niveau de la croissance personnelle, les moyens de reconnaissance devront permettre au bénévole d'avoir l'occasion d'acquérir de nouvelles habiletés et d'accepter des responsabilités additionnelles.

Voici des exemples de gestes de reconnaissance **au quotidien** :

- Dire merci, sourire, se rendre disponible;
- Souligner les dates importantes (ex. : anniversaires, etc.);
- Afficher des photos des bénévoles en action;
- Offrir des breuvages, des collations ou un repas;
- Donner un cadeau ou un objet représentatif de leur implication;
- Inscrire à une formation ou à un colloque;
- Rembourser les frais reliés au travail bénévole.

Voici des exemples de gestes de reconnaissance **plus officiels** :

- Organiser une activité annuelle pour les bénévoles ;
- Souligner l'apport bénévole dans les médias locaux, régionaux ou sociaux
- Remettre un diplôme honorifique, un certificat ou une plaque commémorative;
- Offrir une bourse de reconnaissance;
- Rédiger une lettre personnalisée de remerciements;
- Déposer une candidature pour un prix d'excellence d'organismes nationaux (Ex.: Dollard-Morin, Bénévolat Québec, etc.)
- Souligner soigneusement la retraite d'un bénévole qui a offert sa contribution pendant plusieurs années.

Voici quelques idées de reconnaissance **pour des bénévoles occasionnels** :

- Envoyer une carte de remerciements personnalisée suite à l'évènement;
- Prendre le temps de remercier personnellement lors de l'activité;
- Offrir une ou des gratuités pour bénéficier des services de l'organisation (si applicable).

Toute attention envers le bénévole est une marque de reconnaissance. Ainsi, un bon accueil, une intégration adéquate, un encadrement et une formation constituent des moyens de reconnaissance.

[Cliquez ici pour consulter *Le guide de reconnaissance du bénévole*](#) publié par le Regroupement loisirs et sports du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

6. Pratiques gagnantes

En guise de conclusion, voici quelques conseils généraux qui résument les propos du présent guide, ainsi que des idées, recueillies dans la littérature, pour recruter et garder motivés les bénévoles d'aujourd'hui :

Accueil

- Tenir compte des objectifs personnels et des disponibilités du bénévole et pas seulement des besoins de l'organisation;
- Proposer une période d'essai avant de demander un engagement à plus long terme;
- Ne pas prendre pour acquis que tous les bénévoles souhaitent mettre à contribution des compétences liées à leur profession ou à leurs études;
- Définir clairement les tâches des bénévoles et les limites de leurs activités, tout en demeurant flexible.

Intégration et formation

- Présenter votre organisation, votre mission et l'équipe de travail;
- Offrir la formation appropriée ou instaurer un système de parrainage;
- Permettre au bénévole de travailler de façon autonome s'il le désire;
- Offrir des activités bénévoles de groupe.

Reconnaissance

- Permettre au bénévole de constater clairement les résultats de son apport;
- Témoigner de la reconnaissance au quotidien.

Conseils généraux

- Être bien organisé tout en évitant la lourdeur bureaucratique;
- Établir des relations significatives avec les bénévoles;
- Être flexible et conciliant avec les bénévoles;
- Être disponible pour les bénévoles.

7. Documents de référence

ACCUEIL, INTÉGRATION ET RECRUTEMENT

- [COMMENT RECRUTER DES BÉNÉVOLES](#), Portail des gestionnaires et des bénévoles (UQTR)
- [COMMENT REJOINDRE LES BÉNÉVOLES POTENTIELS](#), Portail des gestionnaires et des bénévoles (UQTR)
- [COMMENT ACCUEILLIR LES BÉNÉVOLES](#), Portail des gestionnaires et des bénévoles (UQTR)
- [LA DESCRIPTION DE TÂCHES DES BÉNÉVOLES](#), initiative canadienne sur le bénévolat, 13 pages

FORMATION

- [LE COMMENT DE LA FORMATION DES BÉNÉVOLES](#), Portail des gestionnaires et des bénévoles (UQTR)
- [DROITS ET RESPONSABILITÉS DES BÉNÉVOLES](#), Centre d'action bénévole de Montréal
- [QUELLES SONT LES MEILLEURES STRATÉGIES DE FORMATION](#), Portail des gestionnaires et des bénévoles (UQTR)

LE BÉNÉVOLAT SELON LE GROUPE D'ÂGE

- [LE BÉNÉVOLAT ET LES AÎNÉS](#), Bénévoles Canada
- [COMMENT CRÉER DES POSTES QUI ATTIRENT LES JEUNES BÉNÉVOLES](#), Portail des gestionnaires et des bénévoles (UQTR)
- [LES BABY-BOOMERS, VOS NOUVEAUX BÉNÉVOLES](#), Bénévoles Canada
- [BÉNÉVOLAT ET PLANIFICATION DE LA RETRAITE](#), Bénévoles Canada

RECONNAISSANCE

- [LA RECONNAISSANCE BÉNÉVOLE AU QUÉBEC](#), Réseau de l'action bénévole du Québec
- [GUIDE DE RECONNAISSANCE DU BÉNÉVOLE](#), Regroupement loisir et sport du Saguenay-Lac-Saint-Jean
- [RECONNAÎTRE L'ENGAGEMENT BÉNÉVOLE DES JEUNES](#), Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
- [DÉCLARATION DE RECONNAISSANCE DES BÉNÉVOLES EN LOISIR ET EN SPORT À SHAWINIGAN](#), Unité régionale de loisir et de sport de la Mauricie

GÉNÉRAL

- [L'ACTION BÉNÉVOLE 101 \(fiches d'information\)](#), Regroupement des Centres d'actions bénévoles fédérés de la Capitale Nationale
- [AVIS DU RÉSEAU DE L'ACTION BÉNÉVOLE DU QUÉBEC](#), Réseau de l'action bénévole du Québec
- [COMMENT GÉRER LES REMBOURSEMENTS DE FRAIS DES BÉNÉVOLES](#), Portail des gestionnaires et des bénévoles (UQTR)
- [GUIDE DE GESTION DES BÉNÉVOLES](#), Mouvement national des québécoises et québécois

AUTRES LIENS UTILES

- [DROITS ET RESPONSABILITÉS DES BÉNÉVOLES](#), Centre d'action bénévole de Montréal
- [POINTS SAILLANTS DE L'ENQUÊTE CANADIENNE DE 2007 SUR LE DON, LE BÉNÉVOLAT ET LA PARTICIPATION](#), Statistiques Canada, 2009, 97 pages
- [COMMENT ÉTABLIR SES BESOINS EN BÉNÉVOLES](#), Portail des gestionnaires et des bénévoles (UQTR)
- [TROUSSE D'OUTILS MUNICIPALE. STRATÉGIES PRATIQUES POUR AMÉLIORER L'APPUI MUNICIPAL À VOTRE PROGRAMME BÉNÉVOLE](#), Réseau de l'Ontario - Initiative canadienne sur le bénévolat
- [RÉDIGER ET METTRE EN PLACE UN GUIDE DE GESTION DES RESSOURCES BÉNÉVOLES](#), Centre d'action bénévole de Montréal

BESOINS EN BÉNÉVOLAT			
Estimation des besoins en temps et en effectifs			
Nom de l'organisation: _____			
Nom du projet: _____			
Personne ressource: _____			
Nbr de pers. pour ce poste ↓		Nbr d'heure estimée ↓	
<u>Poste 1:</u>	=====	=====	= _____
<u>Tâches:</u>	_____	_____	→ _____
	_____	_____	→ _____
	_____	_____	→ _____
	_____	_____	→ _____
<u>Poste 2:</u>	=====	=====	= _____
<u>Tâches:</u>	_____	_____	→ _____
	_____	_____	→ _____
	_____	_____	→ _____
	_____	_____	→ _____
<u>Poste 3:</u>	=====	=====	= _____
<u>Tâches:</u>	_____	_____	→ _____
	_____	_____	→ _____
	_____	_____	→ _____
	_____	_____	→ _____
<u>Poste 4:</u>	=====	=====	= _____
<u>Tâches:</u>	_____	_____	→ _____
	_____	_____	→ _____
	_____	_____	→ _____
	_____	_____	→ _____
<u>Poste 5:</u>	=====	=====	= _____
<u>Tâches:</u>	_____	_____	→ _____
	_____	_____	→ _____
	_____	_____	→ _____
	_____	_____	→ _____
TOTAL ESTIMÉ POUR CE PROJET			
Nombre de personnes estimées nécessaires à la réalisation du projet			= _____
Nombre d'heures nécessaires à la réalisation du projet			= _____

Vous désirez une version adaptable de cet outil?

Cliquez ici: [Diagnostic du besoin en bénévolat](#)

CARACTÉRISTIQUES DU BÉNÉVOLE	ATTITUDES À FAVORISER AVEC CE GROUPE D'ÂGE
BÉNÉVOLE DE 19 à 35 ans	
<ul style="list-style-type: none"> - Bon travailleur d'équipe - Recherche l'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 - Orientée 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, - préfèrent 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 - Dubli 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 de l'emphase autant à la manière d'atteindre les résultats qu'aux résultats eux-mêmes

ANNEXE 3 PROFIL ET ATTENTES DU BÉNÉVOLE

PROFIL ET ATTENTES DU BÉNÉVOLE	
NOM DU BÉNÉVOLE: _____ COORDONNÉES: _____ _____ Première expérience de bénévolat ? : <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	
Raisons qui amènent à faire du bénévolat	
<input type="checkbox"/> Servir une cause: <input type="checkbox"/> Exploration des forces personnelles: <input type="checkbox"/> Autres raisons (préciser) :	<input type="checkbox"/> Utiliser les connaissances et /ou l'expérience: <input type="checkbox"/> Amis qui font du bénévolat: <input type="checkbox"/> Obligations ou croyances religieuses:
Nature de l'engagement désiré	
<input type="checkbox"/> Long terme ou régulier:	<input type="checkbox"/> Engagement ponctuel ou occasionnel:
Période de disponibilité	
Mois de l'année: janvier <input type="checkbox"/> juillet <input type="checkbox"/> février <input type="checkbox"/> août <input type="checkbox"/> mars <input type="checkbox"/> septembre <input type="checkbox"/> avril <input type="checkbox"/> octobre <input type="checkbox"/> mai <input type="checkbox"/> novembre <input type="checkbox"/> juin <input type="checkbox"/> décembre <input type="checkbox"/>	Jours de la semaine: dimanche <input type="checkbox"/> lundi <input type="checkbox"/> mardi <input type="checkbox"/> mercredi <input type="checkbox"/> jeudi <input type="checkbox"/> vendredi <input type="checkbox"/> samedi <input type="checkbox"/>
Plage horaire: avant-midi <input type="checkbox"/> après-midi <input type="checkbox"/> soirée <input type="checkbox"/> nuit <input type="checkbox"/> de __h à __h <input type="checkbox"/> et <input type="checkbox"/> de __h à __h <input type="checkbox"/>	
Autre information pertinente concernant la disponibilité : _____ _____ _____	
Type de bénévolat désiré (Plus d'une case peuvent être cochées)	
<input type="checkbox"/> Comités <input type="checkbox"/> Tâches administratives <input type="checkbox"/> Implication dans des activités de loisir <input type="checkbox"/> Sollicitation	<input type="checkbox"/> Travail manuel <input type="checkbox"/> Communication / Animation <input type="checkbox"/> Implication dans des événements ponctuels <input type="checkbox"/> Autres (préciser):
Profil de bénévole (Plus d'une case peuvent être cochées)	
<input type="checkbox"/> Aime le travail d'équipe <input type="checkbox"/> Porté sur les services directs aux personnes <input type="checkbox"/> Aime le travail nécessitant des compétences spécifiques	<input type="checkbox"/> Leader – aime être en charge d'une équipe <input type="checkbox"/> Bon communicateur, aime animer <input type="checkbox"/> Aime le travail individuel
Autre information pertinente concernant la personne : _____ _____ _____	

*Vous désirez une version adaptable de cet outil?
 Cliquez ici: [Profil et attentes du bénévole](#)*

ANNEXE 4 CAHIER DU BÉNÉVOLE – version word



*Ce document est disponible en version Word adaptable.
Cliquez ici : [Cahier du bénévole word](#)*

ANNEXE 5 CAHIER DU BÉNÉVOLE – version pdf dynamique



*Ce document est disponible en version pdf dynamique.
Cliquez ici : [Cahier du bénévole pdf](#)*

ANNEXE 6 GUIDE DE RECONNAISSANCE DU BÉNÉVOLE



*Ce document est disponible en version PDF.
Cliquez ici : [Guide de reconnaissance du bénévole](#)*

ANNEXE 7 CALENDRIER DE SUIVI DU BÉNÉVOLE

PHASES	ACCUEIL (Jour 1)	PROBATION (Période d'essai)	INTÉGRATION	IMPLICATION (après 1 Mois)	IMPLICATION (après 6 Mois)	IMPLICATION (après 1 an)
ACTIONS PROPOSÉES	Personne dédiée à l'accueil	Jumelage avec un parrain	Explication du rôle de chaque membre de l'équipe	Activité sociale avec les autres bénévoles et employés (ex : dîner)	Rencontre officielle avec le responsable	Activité de reconnaissance annuelle officielle avec toute l'équipe
	Gestes d'accueil (serrer la main, offrir un café)	Explications et expérimentation des tâches	Apprentissage des tâches (Formation, parrainage, etc.)	Geste de reconnaissance personnalisé	Attentes mutuelles et ajustements	Rencontre officielle avec le responsable
	Présentation à l'équipe	Identification du besoin de formation requis	Début du travail	Discussion sur les attentes mutuelles et ajustements	Réévaluation du besoin de formation	Renouvellement de l'engagement
	Visite des locaux	Disponibilité du responsable en tout temps		Réévaluation du besoin de formation	Questions diverses	
	Échange sur les intérêts, attentes, expériences	Retour sur l'expérience à la fin de la période d'essai			Geste(s) de reconnaissance personnalisé	
	Présentation de l'horaire et des tâches				Information sur l'évolution du projet ou changements dans l'organisation	
	Présentation de la politique de remboursement de frais		Soutien et encouragement en continu			
	Temps pour poser des questions					
DOCUMENTS	Tableau 3 <i>Profil et attentes du bénévole</i> , à remplir avec le bénévole	Documentation ou informations en lien avec la tâche	Signature d'un contrat (s'il y a lieu)	Rapport de suivi (facultatif)	Rapport de suivi (facultatif)	Rapport de suivi (facultatif)
	<i>Cahier du bénévole</i>		Création du dossier du bénévole			Contrat pour l'année 2 (s'il y a lieu)
	Documentation sur l'organisation (ex: dépliant)					
OBJECTIFS	Contact humain et première impression	Essai avant l'engagement	Officialiser l'engagement et débiter le travail	Parfaire l'intégration et assurer un suivi	Assurer la rétention du bénévole	Remercier et renouveler l'engagement

*Vous désirez une version adaptable de cet outil?
Cliquez ici: [Calendrier de suivi du bénévole](#)*