

LE GUIDE DE GESTION D'UN SERVICE BÉNÉVOLE

**OUTIL DESTINÉ AUX
GESTIONNAIRES DE SERVICES BÉNÉVOLES**

Extrait des ateliers de formation offerts
par le Centre de Bénévolat de la Rive-Sud



Centre de Bénévolat de la Rive-Sud



OBJECTIFS DU GUIDE

*Ce guide est une synthèse des outils et de la formation offerte par le Centre de Bénévolat de la Rive-Sud (CBRS). Bien qu'il soit préférable d'assister aux diverses formations offertes, ce document a pour objectif d'outiller les gestionnaires d'équipe de bénévoles afin qu'ils puissent effectuer leur travail dans les règles de l'art!
Bonne lecture.*

Mission du CBRS

Fondé en 1978, le CBRS est un organisme sans but lucratif qui a pour mission de promouvoir et développer un bénévolat de qualité dans une perspective d'entraide communautaire sur tout son territoire.

Le territoire du CBRS couvre 14 municipalités qui sont desservies par 4 points de service.

Pour nous joindre :

Visitez notre site Internet à l'adresse suivante : www.benevolatrivesud.qc.ca

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30.

Nos coordonnées :

Siège social

18, rue Montcalm
Longueuil, Qc, J4J 2K6
Téléphone : 450 679-5916
Télécopieur : 450 679-8396
Courriel : reception@benevolatrivesud.qc.ca

Point de service de Chambly

1410, avenue De Salaberry
Chambly, Qc, J3L 1R7
Téléphone : 450 658-4325
Télécopieur : 450 658-1694
Courriel : chambly@benevolatrivesud.qc.ca

Point de service de Saint-Lambert

45, rue Argyle
Saint-Lambert, Qc, J4P 2H2
Téléphone : 450 465-6130
Télécopieur : 450 465-5638
Courriel : stlambert@benevolatrivesud.qc.ca

Point de service de Candiac

8, chemin Saint-François-Xavier
Candiac, Qc, J5R 1A2
Téléphone : 450 659-9651
Télécopieur : 450 659-1271
Courriel : candiac@benevolatrivesud.qc.ca

Point de service de Longueuil

16, rue Montcalm
Longueuil, Qc, J4J 2K6
Téléphone : 450 677-5281
Télécopieur : 450 677-8067
Courriel : longueuil@benevolatrivesud.qc.ca

Programme de travaux compensatoires (PTC)

18, rue Montcalm
Longueuil, Qc, J4J 2K6
Téléphone : 450 679-8770
et sans frais : 1 866 679-8770
Télécopieur : 450 679-8396
ptcmonteregie@benevolatrivesud.qc.ca

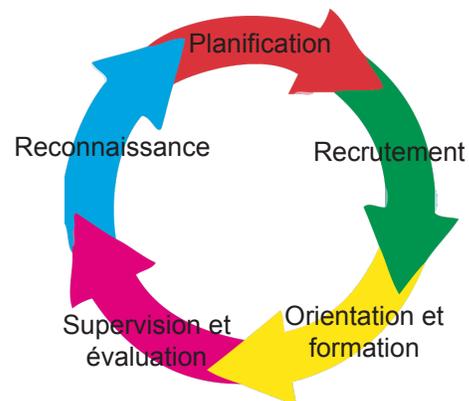
TABLE DES MATIÈRES

1 - Résumé des étapes de gestion d'un service bénévole	4
2 - Le filtrage	5
3 - Planification des besoins	6
4 - Recrutement	7
- Éléments essentiels d'une description de tâches	
- Exemples de description de tâches	
- Canevas de description de tâches	
- Guide d'envoi de communiqués aux médias	
- Exemple de communiqué	
- Autres idées de recrutement	
5 - Sélection des bénévoles	13
- Le questionnaire d'entrevue	
6 - Encadrement	15
- Intégration	
- Formation	
- Supervision et Évaluation	
- Suivi auprès des participants	
7 - Reconnaissance	17
Références	18

1. RÉSUMÉ DES ÉTAPES DE GESTION D'UN SERVICE BÉNÉVOLE

La **planification** est essentielle au succès de tout programme de bénévolat et comprend entre autres :

- la conception de postes bénévoles
- la création de formulaires de demande de bénévoles
- l'élaboration de politiques et de procédures pertinentes
- la sensibilisation des membres de l'organisme au rôle des bénévoles



Une fois les éléments de planification pris en compte, vous avez une solide fondation sur laquelle appuyer votre programme de bénévolat.

Vous êtes maintenant prêt à passer à l'étape du **Recrutement**. Soyez créatif et démarquez-vous lorsqu'il s'agit d'envisager les différentes facettes du recrutement. Que serait le profil du 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 qui incite les gens à vouloir s'engager auprès de votre organisme ?

Suite au recrutement, vous devez offrir aux bénévoles une **Orientation et/ou une Formation** qui les renseigneront sur le fonctionnement général de votre organisme et sur les détails du poste qu'ils occuperont. 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.

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. Des évaluations régulières permettront de déterminer le degré de satisfaction de part et d'autre ou s'il y a matière à changement.

Simultanément, dans ce cycle, on doit mettre l'accent sur la **Reconnaissance**. Elle s'exprime de manière informelle chaque fois qu'on dit « merci ». La reconnaissance formelle est soulignée par des activités de remerciement et d'hommage organisées en l'honneur des bénévoles. Une bonne connaissance de vos bénévoles vous permettra de souligner leur apport de manière à ce qu'ils se sentent réellement appréciés.

Bref, une planification et une gestion efficaces vous aideront à conserver vos bénévoles et à vous préparer à en recruter de nouveaux.

2. LE FILTRAGE

Le filtrage est un processus continu de plusieurs étapes dont le but est d'identifier tout poste, bénévole ou rémunéré, par le biais duquel l'organisme serait susceptible de porter préjudice à des personnes vulnérables.

Bien que le processus de filtrage soit proposé aux organismes communautaires depuis de nombreuses années, ce principe, incontournable pour le CBRS, demeure relativement méconnu. Le processus de filtrage, obligation tant morale que légale, est incontournable pour tout organisme qui offre des services à une clientèle vulnérable.

Le filtrage ne correspond pas seulement à ce qu'il convient de faire, mais aussi à certains principes législatifs établis en vertu de «l'obligation de diligence» : c'est l'obligation de prendre des mesures raisonnables pour éviter qu'une personne soit victime d'un préjudice. Ce processus vise l'amélioration de la qualité des services offerts, mais surtout il exige une réflexion et une planification des besoins de l'organisme.

Le filtrage a pour but de mieux protéger la clientèle vulnérable telle que :

- Les enfants
- Les personnes handicapées ou malades
- Les personnes âgées
- Un adulte momentanément fragilisé (par exemple en dépression ou victime de violence), etc.

Les méthodes utilisées pour faire le filtrage sont entre autres :

- Évaluation et gestion du risque
- Bonne description de tâches
- Entrevue
- Vérification des références
- Jumelage de nouveaux et d'anciens bénévoles
- Formation
- Vérification des dossiers de police (ex. : validité du permis de conduire, antécédents judiciaires)

L'évaluation et la gestion du risque doit se faire en examinant les 5 éléments suivants :

- 1- Le participant (le bénéficiaire)
- 2- L'environnement
- 3- L'activité
- 4- La supervision
- 5- La nature des relations

Les postes ne seront pas tous filtrés de la même façon. Cela va dépendre de la nature du poste et du degré de risque qu'il représente.

Exemple : Travail de bureau = peu de contact direct avec la clientèle, poste moins risqué
 Visite d'amitié = seul avec une personne vulnérable, poste plus risqué

3. PLANIFICATION DES BESOINS

Dans la tourmente de l'action quotidienne, il est parfois difficile de trouver un moment pour planifier nos actions. Pourtant, ce moment de réflexion s'avère profitable, car il permet d'identifier les moyens à mettre en œuvre en vue de favoriser la réalisation des objectifs fixés.

Or, ces mêmes objectifs manquent parfois de cohérence vis-à-vis la mission de l'organisme. Ainsi, il ne faut pas confondre la mission d'un organisme et les moyens qui sont utilisés pour les réaliser. À titre indicatif, la mission du Centre de Bénévolat de la Rive-Sud consiste à **Promouvoir et développer un bénévolat de qualité dans une perspective d'entraide communautaire**. Pour réaliser cette mission, nous agissons dans 4 champs d'action : promotion et développement de l'action bénévole et communautaire, support aux bénévoles, support aux organismes et services aux individus.

Ainsi, demandez-vous en quoi vos actions répondent à votre mission première. Vous serez surpris de découvrir que plusieurs employés et bénévoles n'ont qu'une vague idée de la mission de l'organisme. Votre mission indique, ni plus ni moins le besoin et parfois les moyens d'y répondre.

Les bénévoles jouent un rôle souvent indispensable dans la réalisation de votre mission. La nature de l'engagement des bénévoles est aussi diversifiée que les raisons d'être des organismes. Parfois, un service bénévole est plus indiqué et procure un impact plus durable sur les collectivités qu'une action offerte par un salarié.

Voici des exemples de secteurs dans lesquels les bénévoles peuvent s'engager dans la réalisation de la mission d'un organisme :

- Services spécifiques (accompagnement, écoute, gardiennage)
- Administration et gestion (conseil d'administration, planification, organisation)
- Animation d'activités, réunions, comités
- Promotion de l'organisme ou des services
- Secrétariat

Voici une série de questions qui vous permettront de préciser les rôles qu'occuperont les bénévoles dans votre organisme :

- Quelles sont les tâches à accomplir ?
- Combien de bénévoles sont requis ?
- Quand a-t-on besoin des bénévoles (échancier) ?
- Quels sont les quarts d'activités envisagés ?
- Qui fera le recrutement, la sélection et la supervision des bénévoles ?
- Coûts reliés au service bénévole (formation, papeterie, documentation, collation) ?
- Élaboration d'un code d'éthique et d'un guide de filtrage à l'intention du personnel et des bénévoles

4. RECRUTEMENT

Tout organisme qui compte sur l'apport des bénévoles pour offrir des services à la population est conscient de la nécessité de recruter de nouveaux bénévoles. Bien que cela peut demander un certain investissement, une stratégie de recrutement planifiée et organisée permet de répondre plus adéquatement aux besoins de l'organisme. Voici donc les points qui devraient retenir votre attention dans la réalisation de votre future «campagne» de recrutement.

- Définir les titres de postes bénévoles (agent de bureau, préposé à l'accueil, accompagnateur, commis-comptable, entretien, jardinier, aide-cuisinier, responsable des activités, etc.)
- Rédiger les descriptions de tâches
- Identifier les qualités et compétences requises (profil)
- Déterminer la supervision
- Prévoir la formation
- Préparer une grille d'entrevue (compétences, expériences, références, motivations) et un contrat d'engagement/filtrage
- Identifier les sources de recrutement (journaux, site Internet, médias sociaux, radio, centre d'action bénévole, centre de formation, revues spécialisées, lieux de recueillement, associations professionnelles, etc.)

ÉLÉMENTS ESSENTIELS D'UNE DESCRIPTION DE TÂCHES

1- Titre de la fonction

2- Sommaire de la fonction

3- Tâches et responsabilités

Énumérer la spécificité du poste au sein de votre organisme. Toute particularité liée au poste dans votre milieu.

Suggestion : La liste des tâches et responsabilités, énumérées ci-dessus, est sommaire et indicative. Il ne s'agit pas d'une liste complète et détaillée des tâches et responsabilités susceptibles d'être effectuées par un bénévole occupant cette fonction.

4- Pré-requis du poste

- Expérience
- Éducation – Formation
- Jugement
- Initiative
- Compétences techniques
- Responsabilité
- Aptitudes physiques
- Disponibilité

5- Conditions d'engagement, restrictions reliées au filtrage

4. RECRUTEMENT (SUITE)

Exemples de description de tâches

1) Bénévole au service d'écoute

Le bénévole rencontre les aînés individuellement en présence d'un autre bénévole écoutant.

QUALITÉ

Empathie, sens de l'écoute, discernement, respect, discrétion, accueil chaleureux.

EXIGENCES

Respecter la confidentialité, le client et les règles du code d'éthique; avoir l'ouverture de reconnaître ses propres limites et demander du support au besoin; posséder une bonne qualité de présence; avoir le sens des responsabilités; assister à la formation offerte aux écoutants et participer aux supervisions; ne pas être bénévole à l'accueil et/ou participer aux jeux de cartes; ne pas avoir été un bénéficiaire du service lors des six derniers mois.

TÂCHES

1. Accueillir et mettre en confiance l'aîné qui demande l'écoute;
2. Écouter activement l'aîné;
3. L'aider à clarifier sa situation et ses besoins;
4. L'aider à identifier ses ressources personnelles;
5. Évaluer et exprimer si nécessaire les limites de l'aide que l'on peut offrir à l'aîné;
6. Proposer des références au besoin;
7. Gérer la durée de l'entretien;
8. Clore la rencontre;
9. Compléter les statistiques sur les écoutes;
10. Remplir la feuille Statistiques personnelles des personnes bénévoles.

La liste des tâches et responsabilités, énumérées ci-dessus, est sommaire et indicative.

SUPERVISEUR

L'intervenante du service d'écoute

LIEU DE TRAVAIL

Nom de l'organisme, du local

DISPONIBILITÉ REQUISE

Le service d'écoute est ouvert le mardi de 13hr à 16hr et le vendredi de 10hr à 13hr.
Les bénévoles respectent l'horaire établi en fonction de leur disponibilité.

RÉSULTATS ATTENDUS

Faire en sorte que :

1. les aînés se sentent en confiance et écoutés;
2. les aînés identifient leurs ressources personnelles pour faire face à la situation problématique;
3. les aînés puissent obtenir les ressources appropriées, au besoin.

4. RECRUTEMENT (SUITE)

Canevas de description de tâches

Titre :

Tâche principale :

Tâches et responsabilités :

Lieu de travail :

Équipe de travail :

Habilités requises :

Résultats attendus :

Encadrement assuré par :

Supervision :

Évaluation :

Support aux bénévoles :

Engagement minimum :

4- RECRUTEMENT (SUITE)

Guide d'envoi de communiqués aux médias

Aide au recrutement

Le Centre offre un service d'aide au recrutement en complément des autres moyens de recrutement déjà employés par les organismes.

Le Centre peut vous soutenir dans la rédaction d'annonces pour la section communautaire des journaux locaux ou afficher vos offres de bénévolat dans la section offres de bénévolat de son site Internet. Si un organisme le demande, le Centre peut aussi parler des postes bénévoles disponibles avec les candidats - plusieurs centaines par année - qui se présentent aux rencontres d'information.

Pour effectuer une demande d'inscription sur le site Internet du Centre, les organismes doivent compléter la demande en ligne d'inscription à la banque d'offres de bénévolat ou encore contacter directement la conseillère aux organismes de son territoire.

Lorsque nous référons des bénévoles, nous demandons aux organismes d'y donner suite dans un délai raisonnable. De plus, toujours dans le but d'améliorer l'arrimage entre les offres et les demandes de bénévolat, les organismes doivent indiquer au Centre si les gens référés correspondent au profil recherché. Nous n'effectuons aucun filtrage des candidats, cette responsabilité incombe aux organismes qui effectuent la gestion de leurs bénévoles.

Les communiqués dans les journaux sont un excellent moyen de rejoindre une clientèle cible pour une activité ponctuelle particulière ou récurrente. Par contre, vous devez augmenter vos chances d'être publié en rédigeant des communiqués de presse concis et précis.

Un titre (accrocheur);

Un court paragraphe expliquant l'activité que vous proposez (ou recrutement de bénévoles);

Le lieu de l'activité;

La date et l'heure de l'activité;

Le nom de votre organisme (idéalement avec le logo officiel, l'adresse et le numéro de téléphone);

Le nom du responsable;

Le prix d'entrée de l'activité (vous pouvez indiquer la mention «entrée libre» ou «activité gratuite»);

Indiquez la date de l'envoi et quand l'information peut être diffusée;

Indiquez si la diffusion est unique ou peut être répétée;

Indiquez l'existence d'un processus de filtrage (si pertinent);

Terminez tous les communiqués par le symbole « - 30 – » centré au bas du texte, pour en marquer la fin;

Indiquez, après le symbole « - 30 – », la source (nom et coordonnées de la personne-ressource qui peut fournir des renseignements additionnels sur le communiqué).

Heure de tombée :

Les différentes publications ont des heures de tombées différentes (du mardi au jeudi). Le CBRS envoie ses communiqués le lundi matin. Plus vos communiqués arrivent tôt, plus il y a de chance qu'il soient publiés (il est toujours préférable de faire parvenir vos communiqués deux semaines à l'avance).

4- RECRUTEMENT (SUITE)

Exemple de communiqué

Communiqué spécial.....pour diffusion immédiate et unique (ou pouvant être répétée)

Médiateur de quartier bénévole recherché

Vous avez de la facilité pour la communication, vous avez envie d'aider les gens dans la résolution de leur conflit et de travailler en équipe avec des personnes dynamiques ?

Joignez-vous à l'équipe de médiateurs de quartier. Formation gratuite offerte par Ressources Alternatives Rive-Sud.

Soirée d'information mardi 22 mars à 19h00 au 620 boul. Ste-Foy, Longueuil, information au 647-9024 poste 229.
-30-

Robert Lachance, conseiller aux organismes
Centre de Bénévolat de la Rive-Sud, Point de service de Longueuil
16, Montcalm, Longueuil
450 677-5281

En général, les publications gratuites ne peuvent s'engager à publier tous les textes reçus et ils se réservent le droit d'en modifier le contenu. Vous pouvez toujours vous assurer d'être publié en passant par les «annonces payantes».

Voilà, en espérant que ce petit guide puisse vous aider dans la rédaction de vos communiqués. Nous vous invitons à nous joindre pour toutes questions ou détails supplémentaires.

AUTRES IDÉES DE RECRUTEMENT

- L'utilisation des médias sociaux (Facebook, Twitter, Youtube, etc.)
- Contacts personnels (réseau de contacts et bouche à oreille)
- Soirée d'information sur l'organisme (journée porte-ouverte)
- Participants ou proches des bénéficiaires de services
- Diffusion de documentation (dépliants, affiches, CD-Rom multimédias, vidéo corporatifs, etc.)
- Contacts avec des groupes sociaux
- Centre d'action bénévole (Centre de Bénévolat de la Rive-Sud)
- Universités (Concordia, Université de Montréal, UQAM, Université de Sherbrooke à Longueuil, etc.)
- Cégeps
- Écoles secondaires, écoles spécialisées (arts, spectacle, danse, musique...)
- Salons du bénévolat
- Bureaux d'emploi
- Bibliothèques
- Cafés, cafés Internet, Centre d'Accès Communautaire Internet
- Bureaux de poste et comptoirs postaux
- Salles de quilles
- Buanderies, salles de lavage
- Chambres de commerce
- Salles d'attentes (médecins, dentistes, chiro, CLSC, cliniques vétérinaires, spas-détentes, etc.)
- Publication (journaux locaux, grands quotidiens, revues spécialisées...)
- Centres commerciaux
- Radios et télévisions commerciales et communautaires
- Lieux de recueillement (églises, synagogues, mosquées...)

5- SÉLECTION DES BÉNÉVOLES

- Arcades, Maison de jeunes, Jeunesse Ouvrière Chrétienne
- Associations professionnelles
- Réseaux d'affaires, chambres de commerce
- Club sociaux (Chevaliers de Colomb, Lions, les Filles D'Isabelle, Clubs optimistes...)
- Clubs vidéo
- Épiceries, dépanneurs
- Banques et autres institutions financières
- Écoles des métiers
- Information envoyée par la poste
- Salons de coiffure
- Librairies (signets)
- Magasins (matériel d'artistes, produits naturels, magasins avec clientèles spécifiques...)
- Centres sportifs, Cinémas, salles de spectacle, théâtres, etc.
- Associations ethniques
- Sites Internet
- Objets promotionnels (crayons, aimants, sac réutilisables, porte-clés, etc.)
- Cartes d'affaires et dépliants distribués en grande quantité
- Babillards des grandes entreprises
- Revues diffusées au grand public ou aux membres et employés

Le processus de sélection permet de recueillir des informations générales sur le candidat, connaître ses habiletés, compétences, intérêts et aptitudes. Il est préférable d'aborder ces aspects avec le bénévole car cela constitue la meilleure façon de trouver la bonne personne pour le bon poste en fonction de la tâche et de la mission de l'organisme !

Voici donc certains outils qui seront susceptibles d'aider les gestionnaires lors de la sélection des nouveaux bénévoles.

- Faire compléter un formulaire de demande de poste bénévole
- Prévoir une session d'information
- Effectuer des entrevues de sélection
- Vérifier les références sociales et judiciaires (si jugé nécessaire)

LE QUESTIONNAIRE D'ENTREVUE

Ces questions peuvent vous servir de guide lors de l'entrevue de sélection des nouveaux bénévoles. En plus de structurer votre premier contact formel avec le candidat bénévole, ces questions vous permettent de préciser et compléter l'information recueillie par le formulaire d'inscription. Les mises en situations sont également un excellent moyen d'obtenir une mine d'information sur le jugement des candidats bénévoles, l'autonomie ou toute autre aptitude que vous désirez évaluer.

EXPÉRIENCE

- a) Avez-vous déjà fait du bénévolat ?
- b) Au près de quelle(s) clientèle(s) ?
- c) Pendant combien de temps ?
- d) Dans quel domaine (sportif, culturel, social, etc.) ?
- e) Quelles étaient vos fonctions ou responsabilités ?
- f) Êtes-vous encore bénévole ? Si non, pourquoi ?
- g) Qu'est-ce que vous avez aimé ou non ?
- h) Qu'est-ce que cette expérience vous a apporté ?

5- SÉLECTION DES BÉNÉVOLES (SUITE)

PERSONNALITÉ ET BESOIN D'ENCADREMENT

- a) Pour vous, que représente le bénévolat ?
- b) Quelles sont les raisons qui vous motivent à faire du bénévolat ?
- c) Quelles sont vos qualités / forces ?
- d) Quels sont vos points faibles ou à améliorer ?
- e) Aimez-vous le travail d'équipe ? Pourquoi ?
- f) Vous sentez-vous plus à l'aise dans le rôle du leader ou de l'exécutant ?
- g) Préférez-vous être laissé à vous-même ou au contraire être encadré ?
- h) Accepteriez-vous d'être évalué dans votre activité bénévole ? Si non, pourquoi ? Si oui, de quelle façon ?
- i) Que pensez-vous du suivi d'un bénévole ?
- j) Accepteriez-vous de suivre une formation ?
- k) Seriez-vous disponible à participer à des rencontres de ressourcement ou d'information ?
- l) Poser des questions en lien avec la clientèle ?

CONTRIBUTION BÉNÉVOLE ANTICIPÉE

(Les questions qui suivent doivent être formulées en fonction de la clientèle que vous desservez et des services que vous offrez. Exemple ci-dessous : personnes âgées.)

- a) Préférez-vous un contact direct ou indirect avec un bénéficiaire ?
- b) Y a-t-il des personnes âgées dans votre proche entourage ?
- c) Vous sentez-vous à l'aise en présence de personnes âgées ?
- d) Avez-vous de la facilité à communiquer avec elles ?
- e) Avez-vous quelques connaissances sur la psychologie du vieillissement ?
- f) Combien de temps voulez-vous consacrer à votre action bénévole ? Chaque semaine ? Chaque mois ?
- g) Vous désirez vous engager : Pour 3 mois ? 6 mois ? 1 an ?

CONCLUSION

- a) À quel moment seriez-vous disponible pour commencer votre action bénévole ici ?
- b) Y a-t-il des sujets que nous n'avons pas abordés et que vous aimeriez porter à notre attention ?
- c) Avez-vous quelques questions ?

Nous vous remercions de votre disponibilité (N.B. Expliquer au candidat les prochaines étapes)

6- ENCADREMENT

Normalement, le travail du gestionnaire débute véritablement avec l'arrivée du bénévole. Recruter est une chose, garder les bénévoles en est une autre! Un encadrement adéquat est garant de la réussite et de la qualité des services offerts par l'organisme. Un bénévole heureux et bien encadré est plus susceptible d'offrir une qualité de service à la hauteur des objectifs de l'organisme. Voici donc les principaux éléments à considérer.

Encadrer un bénévole c'est d'abord veiller à son intégration au sein de l'organisme. Cela suppose qu'on l'accueille cordialement à son arrivée, mais surtout que le bénévole soit bien orienté dans sa tâche ainsi que dans le fonctionnement de l'organisation. Voici les différentes étapes d'encadrement d'un bénévole.

INTÉGRATION

Remettre à tout nouveau bénévole un guide d'accueil dans lequel peut se retrouver les informations suivantes :

- Historique de l'organisme
- Mission et objectifs de l'organisme
- Clientèle concernée
- Place du bénévolat dans l'organisme
- Présentation des instances décisionnelles (organigramme, C.A., comités, employés, bénévoles)
- Services offerts
- Code éthique (confidentialité, respect de la dignité, gestion des dons ou legs personnels, etc.)
- Responsabilités de l'organisme par rapport aux bénévoles (respect des disponibilités, encadrement, suivi, formation, tâches claires, respect des limites, etc.)
- Responsabilités des bénévoles vis à vis l'organisme et les bénéficiaires (temps d'engagement, formation obligatoire, etc.)
- Présentation de situations particulières (mise en situation)
- Descriptions de tâches. Répertoire des actions bénévoles dans l'organisme
- Contrat d'engagement
- Étapes d'intégration (entrevue, formation générale, formation à la tâche, jumelage, suivi, évaluation)
- Les activités de reconnaissance (ex. : fête annuelle des bénévoles)

FORMATION

Encadrer des bénévoles c'est aussi leur offrir de la formation afin de leur permettre d'avoir les outils et les compétences nécessaires à la réalisation de leur travail. La formation est aussi un moyen de motiver les bénévoles et de leur permettre de parfaire ou d'augmenter leurs connaissances.

Types de formation

- Technique (connaissances spécifiques, outils, etc.)
- Générale (qualité, efficacité, motivation, reconnaissance, etc.)
- Jumelage
- Atelier de discussion
- Documentation
- Conférences
- Série de formations

6- ENCADREMENT

SUPERVISION ET ÉVALUATION

Les mécanismes d'encadrement et de supervision permettent à l'organisme de soutenir les bénévoles en reconnaissant de multiples façons leur contribution à la réalisation de votre mission.

- Informer des résultats attendus
- Émettre des directives claires
- Encourager
- Donner du feedback
- Offrir du soutien
- Évaluer le niveau de satisfaction des bénévoles et l'atteinte des objectifs reliés au poste

SUIVI AUPRÈS DES PARTICIPANTS

Une bonne façon d'assurer la qualité des services est d'effectuer un suivi des activités auprès des participants. Vous pouvez effectuer des contacts réguliers avec les participants et leurs familles, ou encore, effectuer des vérifications ponctuelles.

Intérêt:

Parfois ces suivis permettent de réorienter le bénévole vers une autre action dans laquelle il sera encore plus efficace et satisfait.

Les bénévoles ont besoin d'être supportés dans la réalisation de leur travail et de percevoir la reconnaissance de leur contribution. Cette reconnaissance peut s'exprimer de différentes façons. En voici des exemples :

Reconnaissance des nouveaux bénévoles

- Envoyer une lettre d'accueil
- Bien définir le rôle des bénévoles
- Leur remettre une insigne ou une carte d'identité
- Leur attribuer un espace de travail
- Présenter les nouveaux bénévoles à tous
- Assurer un bon contact entre les bénévoles et leur chef d'équipe

7- RECONNAISSANCE

Reconnaissance quotidienne

- SOURIRE!
- Remercier les bénévoles de façon informelle
- Prendre note de leur emploi du temps et comptabiliser leurs heures de travail en vue d'une évaluation
- Bien les encadrer, prendre le temps de parler avec les bénévoles
- Mettre une boîte à suggestions à la disposition des bénévoles

Reconnaissance mensuelle/annuelle

- Prévoir un temps de supervision suffisant
- Publier des articles dans les bulletins
- Envoyer des lettres à la rédaction des journaux au sujet des bénévoles de votre organisme
- Organiser un gala pour les bénévoles, des déjeuners causeries
- Offrir une formation aux bénévoles
- Remettre des épinglettes honorifiques ou des articles cadeaux portant le logo de l'organisme

Reconnaissance à l'occasion de certains événements ou au terme d'un projet

- Envoyer une carte d'anniversaire
- Envoyer une lettre de remerciement au bénévole ou à l'école
- Accorder une promotion au bénévole, lui donner plus de responsabilités
- Faire l'éloge des bénévoles
- Organiser des activités pendant la Semaine de l'Action Bénévole (SAB)!

Reconnaître le travail des bénévoles 365 jours par an
tiré de la trousse de la Semaine de l'action bénévole 1996, préparée par Bénévole Canada.

RÉFÉRENCES

Centre de Bénévolat de la Rive-Sud : www.benevolatrivesud.qc.ca

Formation du Centre d'Action Bénévole de Montréal : <http://cabm.net>

Bénévole Canada : <http://www.volunteer.ca/benevolescanada/index.cfm>