



RÉSEAU DE
L'ACTION BÉNÉVOLE
DU QUÉBEC



[Cliquez ici pour accéder à la vidéo de l'atelier sur youtube](#)

Gérer les bénévoles: vraiment?!?!



Objectifs de la formation

- Distinguer les mythes et les réalités en lien avec le bénévolat
- Connaître les motivations et les attentes des bénévoles par tranche d'âge
- Connaître et appliquer un modèle de cycle de gestion des ressources bénévoles
- Connaître les compétences clés à développer en tant que gestionnaires de bénévoles
- Comprendre, à la sortie de cette crise, comment mobiliser les bénévoles sur le long terme?



Est-ce du bénévolat ?

Un chef d'entreprise
siège gratuitement à
plusieurs conseils
d'administration
d'organismes sans but
lucratif

VRAI Selon 85% des
répondants



Pour obtenir son
diplôme secondaire, un
étudiant doit faire dix
heures de service
communautaire non
rémunéré

VRAI Selon 53% des
répondants



Un employé est libéré
et payé par son
employeur pour servir
des repas sur son
temps de travail dans
un refuge de sans-abri

VRAI Selon 42% des
répondants



Un employé est libéré
et payé par son
employeur pour élargir
son réseau de contacts

VRAI Selon 13% des
répondants



RÉSEAU DE
L'ACTION BÉNÉVOLE
DU QUÉBEC



Définition du bénévolat

« L'état des lieux de la connaissance autour du bénévolat souligne un consensus théorique certain autour de l'idée d'engagement et de don libre et gratuit. Le bénévole choisit librement son engagement, il donne de son temps, de ses énergies, de ses compétences et de sa passion et n'en retire pas de bénéfice financier. Au cœur de la notion du bénévolat existent celles de la liberté, de l'échange et de l'engagement. »





RÉSEAU DE
L'ACTION BÉNÉVOLE
DU QUÉBEC



Perceptions générales du bénévolat



RÉSEAU DE
L'ACTION BÉNÉVOLE
DU QUÉBEC



**ACTION
BÉNÉVOLE**
QUÉBEC

Affirmations	Selon les répondants	Selon le RABQ	Explication
De nombreux services et activités ne se réaliseraient pas sans la présence de bénévoles.	VRAI 95 %	EFFECTIVEMENT!	Sans le dévouement de plus de deux millions de bénévoles au Québec, plusieurs services et activités n'existeraient pas.
Tout le monde peut faire du bénévolat.	VRAI 88 %	EFFECTIVEMENT!	Nous croyons que toutes les personnes qui le souhaitent peuvent faire du bénévolat.

Affirmations	Selon les répondants	Selon le RABQ	Explication
<p>Les personnes qui s'engagent dans le bénévolat se portent mieux physiquement et psychologiquement.</p>	<p>VRAI 88 %</p>	<p>EFFECTIVEMENT!</p>	<p>C'est un fait qui a été validé par plusieurs études.</p>
<p>Ils y a plusieurs salariés dans les organismes bénévoles.</p>	<p>VRAI 66 %</p>	<p>ATTENTION!</p>	<p>Dans le secteur communautaire, le nombre médian d'employés à temps plein est de 5 et plusieurs organismes bénévoles présents en sports, loisirs ou culture n'ont qu'un seul ou aucun employé rémunéré.</p>
<p>Le bénévolat est surtout réalisé par des retraités et des personnes âgées.</p>	<p>VRAI 56 %</p>	<p>ATTENTION!</p>	<p>Des personnes de tout âge font du bénévolat, ce qui change, c'est le type de bénévolat et le niveau d'implication qui diffèrent en fonction des âges.</p>

Affirmations	Selon les répondants	Selon le RABQ	Explication
<p>Les jeunes d'aujourd'hui s'engagent moins que la génération précédente.</p>	<p>VRAI 54 %</p>	<p>ATTENTION!</p>	<p>Selon les statistiques canadiennes, en 2013, 42% des jeunes âgés de 18 à 34 ans étaient impliqués bénévolement.</p>
<p>Il faut beaucoup de temps libre pour être bénévole.</p>	<p>VRAI 40 %</p>	<p>ATTENTION!</p>	<p>Le bénévolat peut être sporadique ou effectué seulement quelques heures par semaine. Selon les données, les gens consacreront en moyenne qu'un peu plus de 2 heures par semaine au bénévolat.</p>
<p>Le bénévolat est une forme de main-d'œuvre bon marché (de « cheap labor »).</p>	<p>VRAI 36 %</p>	<p>ATTENTION!</p>	<p>Cette perception vient du fait que dans plusieurs organismes, le bénévole est devenu une ressource humaine qu'il faut recruter, encadrer, filtrer, former, évaluer et reconnaître. Ce qui s'apparente grandement aux étapes de gestion des ressources humaines et risque d'entraîner cette perception de « cheap labor ».</p>

Affirmations	Selon les répondants	Selon le RABQ	Explication
<p>Les personnes nées au Québec s'engagent davantage dans le bénévolat que les personnes immigrantes.</p>	<p>VRAI 29%</p>	<p>EFFECTIVEMENT!</p>	<p>Les données canadiennes nous indiquent que les immigrants s'impliquent un peu moins (38%) que la moyenne canadiennes (45%).</p>
<p>Les anglophones s'engagent davantage que les francophones dans le bénévolat.</p>	<p>VRAI 27%</p>	<p>EFFECTIVEMENT!</p>	<p>Les données canadiennes nous indique que le taux de bénévolat serait plus élevé dans les organismes des provinces anglophones.</p>
<p>Ce sont surtout des personnes âgées qui bénéficient du bénévolat.</p>	<p>VRAI 25%</p>	<p>ATTENTION!</p>	<p>Les jeunes, les familles, les personnes handicapées... tous bénéficient de l'apport des bénévoles.</p>

Affirmations	Selon les répondants	Selon le RABQ	Explication
Le bénévolat demande des connaissances et des compétences de plus en plus élevées.	<p>VRAI 24%</p>	<p>ATTENTION!</p>	<p>Les activités bénévoles il y en a pour tous les goûts et pour tout le monde. La plupart des organismes offrent des formations pour les tâches bénévoles.</p>
Il y a beaucoup trop d'organismes de bénévolat au Québec.	<p>VRAI 15%</p>	<p>FAUX!</p>	<p>Heureusement, peu de gens croient en cette affirmation!</p>



Attentes des bénévoles

- Être considérés comme des partenaires plutôt que comme de simples exécutants
- Être impliqués et consultés lors des démarches de planification
- Sentir qu'ils participent aux décisions des organismes
- Être reconnus au quotidien



Plus de 66 ans



Profils	Attitude à favoriser
<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



50 – 66 ans



Profils	Attitude à favoriser
<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



RÉSEAU DE
L'ACTION BÉNÉVOLE
DU QUÉBEC

36 – 49 ans



Profils

- 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

Attitude à favoriser

- 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



19 – 35 ans



Profils	Attitude à favoriser
<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 de son opinion



RÉSEAU DE
L'ACTION BÉNÉVOLE
DU QUÉBEC



Les bénévoles sont satisfaits quand l'organisme leur offre :

- Une bonne ambiance de travail;
- Une souplesse dans les tâches et les horaires;
- Des moyens pour effectuer leur tâche;
- Une rétroaction sur le résultat de leurs actions.



Reconnaître de façon formelle et informelle la contribution des bénévoles

Reconnaissance

Déterminer les besoins en ressources bénévoles: nombre de postes à combler, profils et nombre de bénévoles requis.

Planification

Soutenir adéquatement les bénévoles dans l'exercice de leurs fonctions et leur offrir une rétroaction continue

Encadrement et évaluation

**CYCLE
DE GESTION
DES BÉNÉVOLES**



Recruter les bénévoles en fonction des priorités identifiées et sélectionner la personne selon le profil recherché

Recrutement et sélection

Accueillir le bénévole, l'initier à sa tâche et l'intégrer à son équipe, et lui offrir une formation.

Orientation et formation



	A - Planification	B- Recrutement et sélection	C - Orientation et formation	D - Encadrement et évaluation	E - Reconnaissance
Nous avons trop de bénévoles suite à la diminution de nos services	X				
Un bénévole a pris l'initiative de réorganiser l'entrepôt sans vous en parler et vous n'arrivez plus à vous y retrouver			X	X	
Un bénévole fait des crises d'anxiété à chaque fois qu'il entend parler de la pandémie				X	
Un bénévole d'expérience vous offre de devenir formateur pour les nouveaux bénévoles		X	X		
Un bénévole a eu une idée de génie et vous souhaitez le souligner					X
Nous devons modifier nos façons de faire pour respecter les consignes sanitaires		X	X	X	
On vous a rapporté qu'un bénévole raconte des mensonges au sujet de votre organisme et des services qui y sont offerts			X	X	

L'importance du style de leadership...



Styles de leadership



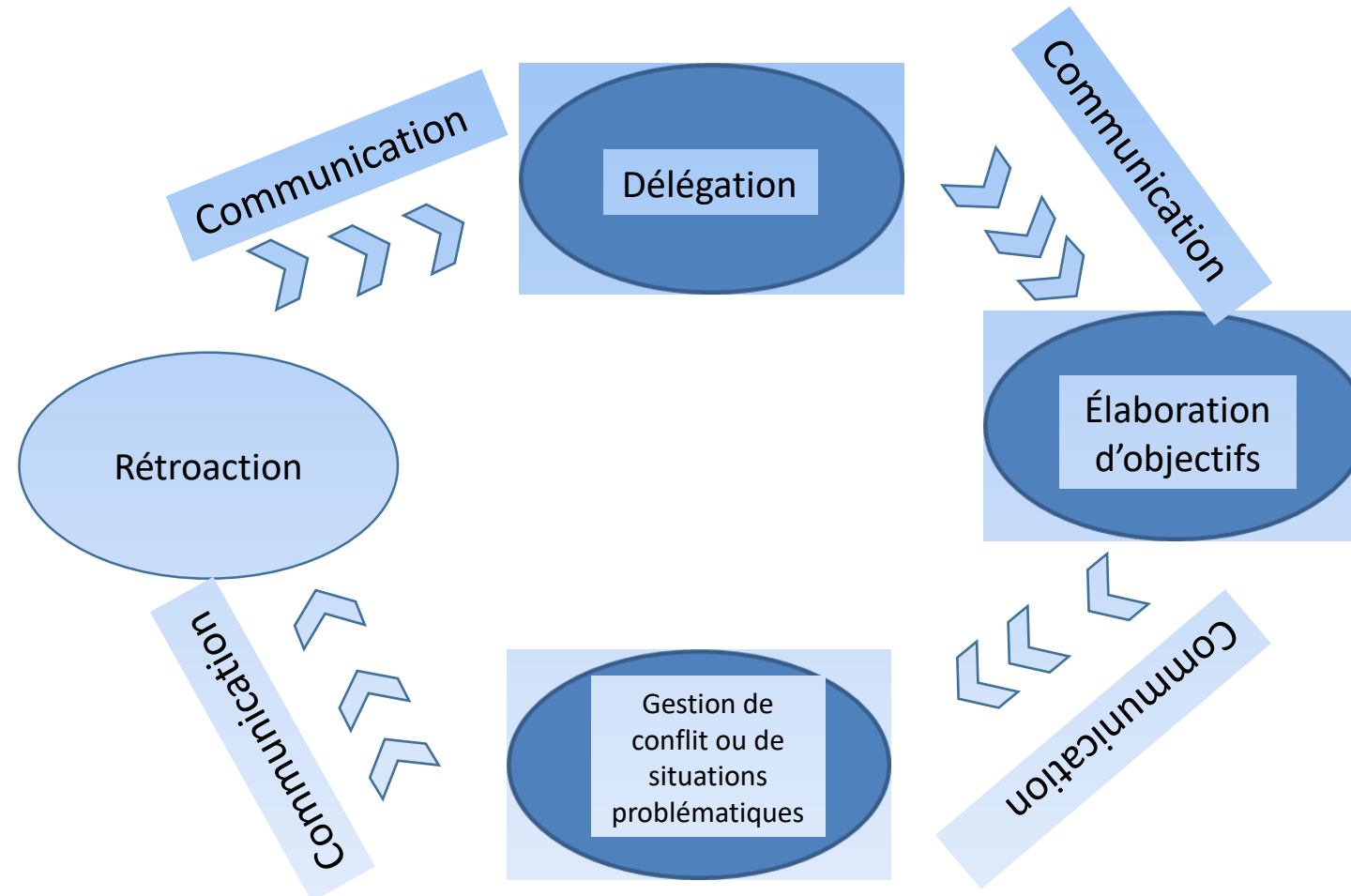
Autoritaire

Participatif

Délégitif



Compétences clés...





L'élaboration d'objectifs - SMART

S – Spécifique : qui vise une mesure, une réalisation, une modification de comportement, bref, un résultat qui est observable.

M – Mesurable : qui a un indicateur et une cible qui nous permettra d'évaluer l'atteinte de l'objectif.

A – Accepté : qui est accepté par la personne à qui la réalisation de l'objectif est confié

R – Réaliste : qui peut être réaliser avec les ressources à notre disposition et tient compte du contexte environnemental.

T – Temporellement défini



La délégation : Une approche en cinq étapes

1. Identifier la tâche qui sera déléguée
2. Choisir le bénévole qui accomplira la tâche
3. Présenter le projet au bénévole

Contexte

Objectifs

Tâche

Étapes

Ressources

Échéancier

Questions

4. Superviser l'accomplissement de la tâche
5. Faire un débriefage



La rétroaction constructive

1. Définissez... l'intention de la rétroaction
2. Analysez... les faits, les circonstances et les répercussions
3. Formulez :
 - Préservez l'estime personnelle
 - Inspirez l'amélioration
 - Abordez les vrais problèmes
 - Soyez précis, appuyez-vous sur des faits
 - Expliquez les répercussions
4. Autorisez... la personne à réagir, valider sa compréhension
5. Proposez... des pistes de solutions



La résolution de conflits

Étape 1– Faire le tour de la situation et se préparer

Étape 2 –Aborder la situation problématique

Étape 3 – Partager les points de vue et les émotions

Étape 4 — Bâtir sur les intérêts communs

Étape 5 — Trouver des solutions

Étape 6— Fixer une rencontre de suivi



RÉSEAU DE
L'ACTION BÉNÉVOLE
DU QUÉBEC



—GEO BÉNÉVOLES

GESTION ET ENCADREMENT
ORGANISATIONNEL



RÉSEAU DE
L'ACTION BÉNÉVOLE
DU QUÉBEC



MERCI!