Gestion des bénévoles

RH
PROGRAMME D'URGENCE POUR LA RELANCE

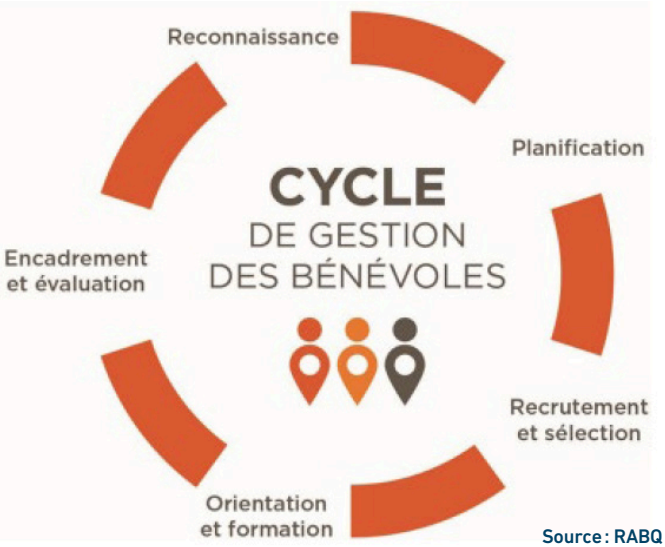
Profil des bénévoles par tranche d'âge

PROFILS	ATTITUDE À FAVORISER
Bénévole de 19 à 35 ans	
• Bon·ne travailleur·euse d'équipe ; • Recherche d'authenticité ; • Orientation sur la rapidité, l'instantanéité ; • Beaucoup de questionnements, besoin de validation.	• 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	
• Loyauté envers les supérieurs·es ; • Scepticisme devant le gouvernement et les grandes entreprises, méfiance à l'égard des organisations ; • Orienté vers les résultats ; • Adaptabilité / autonomie ; • Individualisme au travail.	• Reconnaitre 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·es compétents·es et organisés·es ; • Permettre de se réaliser et s'épanouir.
Bénévole de 50 à 66 ans (baby boomer)	
• 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/elles se vouent à une cause sans nécessairement être engagés·es envers l'organisation elle-même et son personnel.	• 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/elles disposent ; • Permettre d'accomplir un travail différent de leur profession habituelle.
Bénévole de 66 ans et plus	
• 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.	• Offrir un bon climat de travail et une bonne qualité des relations interpersonnelles ; • Mettre l'emphase autant sur la manière d'atteindre les résultants, que sur les résultats eux-même.

Source : Bénévole Canada

CSMO ESAC Comité sectoriel de main-d'œuvre Économie sociale Action communautaire
cem conseil emploi métropole
Montréal

Le cycle de gestion des bénévoles



Source : RABQ

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/elles soient habiletés·es 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/elle puisse accomplir les tâches qui lui sont dévolues efficacement.

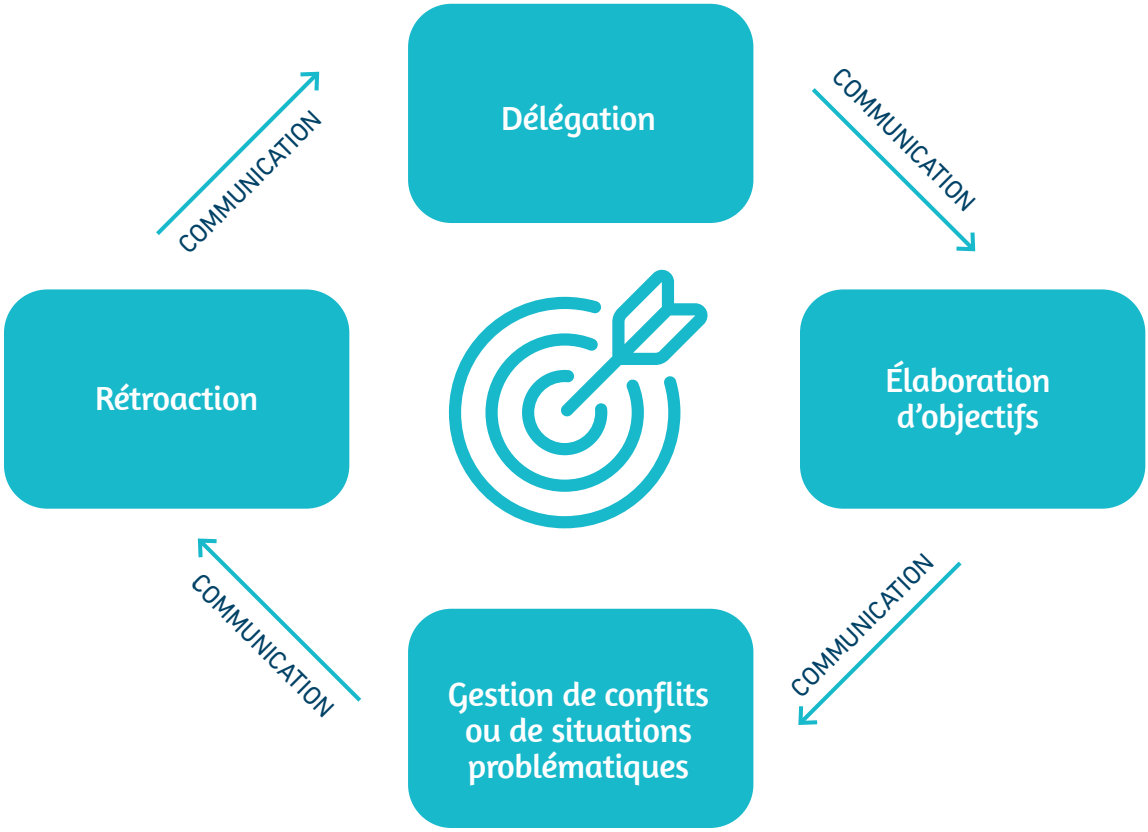
ÉTAPE 6 : Engagement
Soutenir adéquatement les bénévoles dans l'exercice de leurs fonctions en tenant compte de leurs habiletés et du contexte dans lequel ils/elles évoluent.

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.

CSMO ESAC Comité sectoriel de main-d'œuvre Économie sociale Action communautaire
cem conseil emploi métropole
Montréal

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

A – **Accepté** : Qui a un indicateur et une cible qui nous permettra d'évaluer l'atteinte de l'objectif.

R – **Réaliste** : Qui peut être réalisé avec les ressources à notre disposition et tient compte du contexte environnemental

T – **Temporellement défini** : Qui a une date de début et une date de fin

CSMO ESAC Comité sectoriel de main-d'œuvre Économie sociale Action communautaire
cem conseil emploi métropole
Montréal

La délégation efficace

1 Identifier la tâche qui sera déléguée

2 Choisir la personne qui accomplira la tâche

3 Présenter le projet au/à la 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 débreffage

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/de la bénévole.

AUTORISER

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

PROPOSER

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

FORMULER

Votre message correctement et rencontrez le/la bénévole en question pour communiquer avec celui-ci. Votre message doit permettre au/à la 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.

CSMO ESAC Comité sectoriel de main-d'œuvre Économie sociale Action communautaire

cem conseil emploi métropole

Montréal

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 à 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.

RÉSEAU DE L'ACTION BÉNÉVOLE DU QUÉBEC

CSMO ESAC Comité sectoriel de main-d'œuvre Économie sociale Action communautaire

cem conseil emploi métropole

Montréal