

Comment accueillir les bénévoles?

Introduction

L'accueil des bénévoles a un impact durable sur l'intensité de leur engagement et sur leur comportement au sein de l'organisation. Cette fiche présente huit étapes pour accueillir adéquatement vos bénévoles à la phase de leur intégration. Ces étapes permettent aux bénévoles de valider leur engagement et même d'augmenter leur intérêt pour l'organisation. Rappelons que tout bénévole cherche à se sentir utile, à faire quelque chose de concret, à œuvrer dans un milieu amical et être apprécié pour son implication.

L'accueil des bénévoles en huit étapes

Il ne faut pas considérer l'accueil des nouveaux bénévoles comme évident et anodin. Un accueil chaleureux et minutieusement préparé dès leur première journée leur permettra de se sentir bien dans l'organisation. Voici les huit étapes que propose l'association Pro Bono Lab pour vous permettre de connaître du succès dans l'accueil de vos nouveaux bénévoles.

1. Préparer l'accueil

Le premier jour, les bénévoles sont impatients de commencer à travailler et à découvrir l'organisation. Ce premier jour et les quelques jours qui suivent méritent d'être préparés afin de donner une bonne image de l'organisation aux bénévoles et de leur donner envie de s'engager.

2. Souhaiter la bienvenue

L'accueil des bénévoles doit être chaleureux. Toutes les personnes qu'ils rencontreront doivent être au courant de leur venue. Il est étonnant de voir comme le simple fait de se sentir attendu permet d'augmenter la motivation.

3. Présenter l'environnement

Il est important que les bénévoles connaissent l'environnement dans lequel ils vont évoluer. Il faut donc leur montrer les espaces qu'ils pourront utiliser dans leurs fonctions, leur présenter les membres de l'équipe et les différents outils auxquels ils auront accès (ordinateur, photocopieur, téléphone), et, si possible, leur faire rencontrer les personnes (usagers du service) auprès desquelles ils œuvreront.

4. Transmettre de l'information sur l'organisation

En tant que nouveaux ambassadeurs, les nouveaux bénévoles doivent comprendre la mission et les objectifs de l'organisation et être capables de les communiquer. Il est important de leur présenter l'organisation et les faits marquants de son histoire. Il importe également de leur montrer concrètement l'importance de l'engagement des bénévoles pour l'organisation en s'appuyant sur des exemples de réalisation. Des ateliers sur les messages clefs ou encore sur la façon de communiquer et de décrire l'organisation en quelques mots peuvent être réalisés en groupe.

Selon la quantité d'informations à assimiler, certaines organisations proposent un guide d'accueil qui permet aux bénévoles d'avoir une vision plus globale de l'organisation et de situer leur action dans un cadre plus large. Ce guide d'accueil peut servir de base à leur formation.

5. Former les bénévoles

La formation des bénévoles dépend de leur expérience et des tâches qu'ils auront à accomplir. Toutefois, tous les bénévoles doivent être, à tout le moins, informés des façons de faire propres à chaque organisation. À cette étape, il est

essentiel de bien définir le rôle et les tâches des bénévoles et vos attentes à leur endroit. On évaluera ainsi la formation dont ils ont besoin. Ne pas oublier que les bénévoles veulent « passer à l'action » rapidement.

6. Offrir un encadrement

Pendant la période d'intégration, une personne d'expérience sera présente ou disponible pour leur fournir toutes les informations dont ils auront besoin afin d'être opérationnels rapidement. Il ne faut surtout pas négliger le côté humain de la relation. Vous ne devez pas oublier que les bénévoles donnent de leur temps pour soutenir une cause qui est aussi la vôtre.

7. Passer à l'action

L'une des premières motivations des bénévoles lorsqu'ils s'engagent est de se sentir utiles. En étant opérationnels aussitôt que possible, les bénévoles sont valorisés et ont envie de continuer à s'engager. Cela leur permet de mieux saisir leur utilité au sein de l'organisation. Il faut donc, dès leur arrivée, leur fournir « dans l'action » plutôt que théoriquement une vision concrète de leur rôle et de l'importance de leur présence pour l'équipe.

8. Valoriser et remercier

Il est important de faire le point souvent durant la période d'intégration. L'accent doit être mis sur les aspects positifs, sur ce que les bénévoles ont aimé et moins aimé, et on doit les remercier pour leur engagement. On leur rappellera aussi qu'il y a des personnes disponibles pour faciliter leur intégration dans l'organisation.

Premier jour

Les bénévoles ont des attentes et des besoins bien définis lorsqu'ils s'engagent dans une organisation. Il est donc important de comprendre ces attentes et ces besoins, puis de mettre en œuvre les moyens pour y répondre. En ce sens, lors de l'accueil des nouveaux bénévoles, un moment doit être réservé pour discuter :

- Des disponibilités des bénévoles en fonction des heures d'implication requises et des besoins de l'organisation;
- Des qualifications (connaissances et compétences) des bénévoles;
- Du rôle et des tâches à accomplir en fonction des intérêts des bénévoles et de vos attentes à leur endroit.

Lors de la première journée, il faut veiller particulièrement à ne pas attribuer des tâches simplement pour maintenir les bénévoles occupés, car ceux-ci auraient vite l'impression de ne pas être utiles et surtout de ne pas être à leur place.

L'accueil des nouveaux bénévoles est l'une des étapes les plus importantes dans tout le processus de recrutement. Les efforts lors de l'accueil serviront à fidéliser vos bénévoles. N'oubliez pas que vous n'avez qu'une chance de faire une bonne première impression!

- Soyez flexible et conciliant avec les bénévoles lors de leur arrivée.

Intégrer le bénévole

Outre les gestes d'accueil et la possibilité d'offrir un cahier du bénévole, les étapes 6 et 7 sont particulièrement importantes. Le Guide d'accueil du nouveau bénévole de la FADOQ met de l'emphasis sur l'intégration et la formation. Des idées de mises en pratiques serait d'établir une procédure d'accueil tel que :

1. Période d'essai

Moment plus ou long où le nouveau bénévole est accompagné afin de vérifier si tout se passe bien et que les attentes des deux parties (bénévole et organisation) sont comblées.

2. Le parrainage

Efficace et peu coûteuse, ce dispositif permet de créer des liens entre le nouveau bénévole et l'organisation et de s'intégrer plus facilement. Aussi, le bénévole peut ainsi poser autant de questions que nécessaire et aura moins d'hésitation à aller chercher de l'aide si besoin.

3. La formation

Que ce soient des informations informelles, des documents informatifs, une réunion préparatoire ou encore une journée dédiée à l'apprentissage de connaissances nécessaire à l'exercice de ses fonctions; le nouveau bénévole a besoin des informations et compétences nécessaires afin de s'accomplir dans son bénévolat.

4. Encadrement

On entend par encadrement, l'ensemble des mesures visant à épauler le bénévole et le diriger dans la bonne direction. À cet effet, on cherche à :

- Vérifier si le bénévole s'adapte à sa position dans l'organisme et ses tâches
- Communiquer : tenir des rencontres biannuelle, mensuelle ou hebdomadaire pour tous les bénévoles (en groupe ou individuellement)
- Donner des directives, des explications, de la rétroaction et de la reconnaissance
- Encourager les bénévoles
- Tenir au courant les bénévoles des changements dans l'organisation
- Répondre aux questions et besoins des bénévoles
- Tenir un calendrier de suivi
- S'assurer du bien-être des bénévoles

Références

Le blogue du bénévolat et du mécénat des compétences : *Quelques conseils pour accueillir son volontaire*. Repéré à <http://www.pro-bono.fr/2012/03/quelques-conseils-pour-accueillir-son-volontaire/>.

FADOQ (2013). *Guide d'accueil du nouveau bénévole*.