

# I Bénévoles

## Introduction

Les bénévoles et les programmes de bénévolat ne sont pas le produit du hasard. Comme lorsqu'on veut bâtir une nouvelle maison, un programme de bénévolat requiert une bonne planification. Pour que ce programme s'avère un succès, on doit considérer deux facteurs importants:

- Les bénévoles doivent sentir que ce qu'ils font est important et qu'ils le font pour une bonne cause.
- On doit établir un système d'encouragement et d'appui aux efforts des bénévoles.

Dans la plupart des clubs, les bénévoles sont gérés par le conseil d'administration tandis que dans d'autres la responsabilité incombe à une personne. Mais plus souvent qu'autrement, on ne donnera la responsabilité de s'occuper des bénévoles ni à une personne ni à un groupe. Dans cette section, nous allons nous interroger sur la nouvelle tendance chez les bénévoles, la planification et l'élaboration d'un système de bénévoles et comment gérer un tel système avec succès. En encourageant l'implication de bénévoles, vous allez assurer la survie et la croissance de votre programme et offrir de meilleurs services à vos membres et à la communauté.

## Le bénévolat – la nouvelle tendance

Le fait que les bénévoles d'aujourd'hui évoluent et qu'ils réduisent leur temps de bénévolat est devenu un nouveau défi pour les clubs de curling. Lorsque les gens offrent leurs services et leur temps à un organisme de nos jours, ils doivent se sentir confortables rapidement, comprendre leurs tâches et leurs responsabilités et ils doivent être convaincus que leur contribution est importante.

## Qui sont les bénévoles?

Ce sont des gens qui donnent leur temps et leur savoir-faire pour aider à offrir des services ou à accomplir certaines tâches. À un moment ou l'autre, pratiquement chacun d'entre nous s'est porté volontaire pour quelque chose. Même si l'augmentation des femmes sur le marché du travail ne semble pas avoir eu un effet sur le nombre de bénévoles féminins, le temps de bénévolat a été réduit.

## Les activités de bénévolat qui sont de courtes durées, faciles à programmer, près de la maison ou du travail et qui impliquent la famille, continuent de rendre le bénévolat attrayant.

L'augmentation du bénévolat a changé la nature du marché des bénévoles. Le bénévolat n'est plus envisagé comme une activité de loisir pour les gens sans un emploi régulier. Les bénévoles d'aujourd'hui:

- ont un emploi rémunéré
- comptent un plus grand nombre d'hommes
- vont des adolescents aux citoyens âgés
- sont plus habiles et plus scolarisés

- recherchent des occasions où l'habileté et le savoir-faire est requis
- sont impliqués dans des postes de services et d'administration
- considèrent le bénévolat comme étant partie intégrante de leur carrière et une source d'apprentissage.

Les rapports entre les clubs de curling et leurs bénévoles ont également changé. Les bénévoles d'aujourd'hui veulent des tâches plus stimulantes, une plus grande responsabilité et une participation accrue lors de la prise de décision. Les bénévoles ne remplissent plus des tâches serviles pour accommoder l'organisme; les bénévoles d'aujourd'hui accomplissent des travaux importants.

- Votre organisme s'est-il ajusté aux nouvelles exigences du volontariat renouvelé?
- Avez-vous des ouvertures pour du bénévolat de courte durée?
- Offrez-vous des ouvertures pour que les couples et les familles puissent faire du bénévolat ensemble?

### **Qu'avons-nous besoin?**

1. Avons-nous le nombre nécessaire de bénévoles pour mettre en œuvre les plans et les activités qui nous aideront à atteindre nos objectifs?
2. Est-ce que notre organisme s'est doté d'un plan précis et durable qui oriente nos activités?
3. Est-ce que nous évaluons nos bénévoles annuellement, leurs qualités, leurs besoins et leurs attentes?
4. Pour accomplir ce que nous avons planifié, nous comparons les talents dont nous avons besoin avec les aptitudes des personnes disponibles pour le travail.
5. Nous accordons un appui particulier à notre comité de nomination lors de sa recherche de personnes adéquates.

### **Qui est disponible pour le faire?**

Le meilleur moyen de recruter des gens est d'ajouter une section pour le bénévolat au formulaire d'application. Vous pourriez demander:

1. Quel est votre emploi et pour qui travaillez-vous?
2. Quels sont vos passe-temps ou vos habiletés?
3. Êtes-vous intéressé à faire du bénévolat?  Oui  Non
4. Seriez-vous intéressé à faire partie d'un comité ou du Conseil?  Oui  Non

Avant de vous dépêcher à recruter de nouveaux bénévoles, jetez un coup d'œil aux personnes qui se dévouent déjà dans votre organisation. Ces bénévoles sont susceptibles d'être convaincus, enthousiastes et déjà vendus à la cause. En compilant plus d'informations sur eux, tels que leurs talents/aptitudes même s'ils ne sont pas utilisés présentement, leur préférence du genre d'implication dans l'organisation, vous accumulerez ainsi un inventaire de vos ressources humaines.

Il existe plusieurs façons de récolter ces informations. N'oubliez pas d'inclure une clause d'intimité à propos des informations que vous cumulez, i.e. "Ces informations ne seront pas vendues ou utilisées par une tierce partie".

## **Recrutement**

1. A-t-on un plan bien structuré pour le recrutement de bons bénévoles?
2. Est-ce que le club de curling reflète une image positive et vivante qui attire des bénévoles de classe?
3. Sommes-nous imaginatifs quant à l'endroit et la façon de recruter de nouveaux bénévoles?
4. Est-ce que nos recruteurs sont des représentants bien informés et enthousiastes?
5. Est-ce que nous respectons les besoins et les attentes des bénévoles potentiels?
6. Sommes-nous honnêtes sur la charge et le genre de travail à faire dans un poste quelconque?

Le bénévole et le club de curling ont chacun quelque chose de valeur à s'offrir. Le bénévole possède des qualités, des aptitudes, l'intelligence, l'expérience, la connaissance, le temps et l'énergie qui sont disponibles gratuitement; le club peut offrir les ouvertures pour un défi personnel, pour apprendre et se développer et, en même temps, la chance de contribuer grandement aux opérations. Pour que ce partenariat s'avère un succès, il faut que les deux parties s'entendent sur ce que chacun veut et a besoin de l'un et de l'autre. Si un bénévole offre quelque chose de stimulant et qui vaut la peine d'être entrepris, alors "cette volonté de servir" sera bienvenue.

## **Comment recruter**

Le premier contact avec un bénévole potentiel est très important (les premières impressions peuvent durer!) Assurez-vous d'être honnête et enthousiaste et que vous décrivez l'implication volontaire aussi clairement que possible. Votre premier contact peut se faire de nombreuses façons:

- personnellement ou dans un échange un à un
- lors d'une présentation aux ligues ou aux locataires
- de bouche à oreille
- des annonces, i.e. le tableau d'affichage
- sur la fenêtre qui donne sur la glace (avec une encre qui s'efface)
- un article dans le journal de quartier, une lettre à l'éditeur, les annonces classées
- le bulletin de nouvelles
- des affiches, des dépliants, des tracts

Soyez honnête. La raison que donne la plupart des bénévoles qui abandonnent leur travail est qu'il y a une grande différence entre ce qu'il leur a été demandé au début et ce qu'ils doivent faire maintenant. Ces "différences" sont habituellement: le temps requis, le genre de travail demandé et l'aide disponible, par exemple, d'autres bénévoles, les déboursés personnels.

## Jumeler travail et personnes

1. Est-ce que nous avons un processus efficace pour jumeler les attentes et les aptitudes des bénévoles avec les besoins de l'organisation?
2. Est-ce que nous encourageons les bénévoles à réfléchir à leurs besoins et à leurs attentes dans le bénévolat?
3. Est-ce qu'on fait attention de jumeler les besoins et les attentes des bénévoles à ceux de notre club?
4. Est-ce que nous présentons aux bénévoles, les tâches, les responsabilités et les pouvoirs aussi clairement que possible?
5. Est-ce qu'il y a des définitions de tâches pour tous les postes?

Les attentes des bénévoles changent. Il y a trente ans, être bénévole était regardé comme faisant partie de sa responsabilité comme membre du club de curling. Les gens se faisaient un devoir de se porter volontaires pour aider le club. Aujourd'hui, nos clubs font face à plus d'activités pour satisfaire aux loisirs des gens. De plus, les bénévoles expriment davantage comment ils veulent s'impliquer dans le club, i.e., leurs attentes.

## Exemples des attentes d'un bénévole

Croissance personnelle	Aide au club
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ des occasions d'apprendre</li><li>▪ des réalisations intéressantes</li><li>▪ un défi</li><li>▪ reconnaissance, statut, responsabilité et influence</li><li>▪ interaction au niveau social avec des gens qui ont les mêmes vues</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ devoir comme membre</li><li>▪ soucieux des valeurs, i.e., <i>enseigner aux enfants</i></li><li>▪ redonner ce que l'on a reçu</li></ul>

## Définition de tâche

La plupart des bénévoles opèrent sans une définition de tâche. Ceci peut conduire à des attentes et à des demandes peu réalistes, un manque de précision sur le travail à accomplir, des tâches déraisonnables et duplication de service. Si on compare le temps et l'effort déployé pour dénicher un bénévole au temps et à l'effort qu'il donnera au club, l'élaboration d'une définition de tâche est un travail relativement minime mais combien essentiel. Les bienfaits sont évidents: des responsabilités et des résultats bien clairs et réalisables et une mise au point de "qui fait quoi".

Les définitions de tâche devraient être écrites par le bénévole et le club afin de s'assurer que les besoins et les attentes de chacun soient respectés. Voici un exemple de marche à suivre étape par étape.

1. S'entendre sur le titre de la tâche;
2. Établir une description générale;
3. Bien définir ce qui est espéré;

4. Décider à qui le bénévole se rapporte et si un rapport écrit doit être fourni;
5. Identifier les habiletés nécessaires pour accomplir cette tâche.

## Orientation

L'orientation débute avec le premier contact entre le bénévole et le club. Le premier but de l'orientation est de mettre le nouveau bénévole "sur la bonne voie". Le club recherche un bénévole productif et le bénévole désire se rendre utile, être compétent et se mettre au travail.

Le bénévole doit connaître ce qui suit:

1. une idée précise des tâches et des responsabilités
2. un tour complet des installations
3. être mis au courant de d'autres informations concernant le club qui, souvent, ne sont pas écrites, i.e., les politiques.

## Reconnaissance des bénévoles

1. Est-ce que nos bénévoles se sentent appréciés pour leurs efforts? Est-ce qu'ils le savent?
2. Est-ce que nous encourageons une reconnaissance personnelle de façon régulière de nos bénévoles?
3. Est-ce que nous avons un plan organisé et bien publié de reconnaissance?
4. Est-ce que nous nous assurons que la façon de reconnaître un bénévole est approprié au récipiendaire?

Que ce soit subtilement ou emphatiquement, savoir apprécier est un art. Quand c'est fait avec sensibilité et honnêteté, les bénévoles se sentent appréciés, acceptés, louangés et reconnus comme étant spéciaux. La plupart des gens aiment qu'on les reconnaisse; pour des bénévoles qui donnent gratuitement de leur temps et de leur énergie, l'appréciation peut devenir une puissante motivation. Les personnes seront remerciées de différentes façons. Un aspect de l'art d'apprécier est de choisir la meilleure façon pour chaque bénévole.

## Reconnaissance personnelle

Il est de la responsabilité de tous les bénévoles d'utiliser la reconnaissance personnelle. Cela implique tout simplement de dire un 'merci' pour un travail fait pour le club. C'est la formule la moins dispendieuse et la plus facile de reconnaissance. Si votre club ne fait rien d'autre, vous devez dire **MERCI!**

## Reconnaissance publique

La reconnaissance publique des bénévoles peut se faire de différentes façons:

1. **Mots** – lettres, remerciements en public;

2. **Distinctions** – plaques, trophées, certificats, album de photos, intronisation à des groupes de prestige, par exemple, Temple de la Renommée, présentations spéciales;
3. **Récompenses** – billets/laissez-passer gratuits, voyage à l'extérieur, atelier d'entraînement, T-shirts, chopes, papier à lettres personnalisé, épinglettes;
4. **Événements** – banquets, "bien cuits", hommages, occasions/activités spéciales;
5. **Attention spéciale** – programmes de télévision locale, articles de journaux, articles dans le bulletin de nouvelles, programmes de radio.

Voici des conseils pour votre programme de reconnaissance:

- Donnez à une personne la responsabilité de veiller à la reconnaissance personnelle et publique.
- Prenez note des distinctions déjà accordées pour en établir l'historique.
- Glorifiez votre système de reconnaissance.
- Faites ressortir le prestige de recevoir vos distinctions de marque pour que les récipiendaires réalisent la portée de leurs accomplissements.
- Soyez conscient de l'impact créé par certaines formes délicates de reconnaissance: implication dans le processus de décisions, discussion sur des points importants ou partition aux discussions sur la politique relative aux Seniors.
- Comprenez bien qu'un système de reconnaissance est une façon de dire "merci" aux bénévoles pour leur dévouement. Trop de "mentions" peuvent en minimiser le sens et la valeur aux yeux des récipiendaires.
- Appliquez la façon de remercier appropriée à la personne.

## 101 façons de reconnaître nos bénévoles

1. Souriez-leur.
2. Installez une boîte aux suggestions pour les bénévoles!
3. Offrez-leur un soda.
4. Remboursez les dépenses encourues dans l'accomplissement de leur tâche.
5. Demandez-leur un rapport.
6. Envoyez-leur une carte d'anniversaire.
7. Donnez-leur un escompte.
8. Donnez-leur des galons de bon service.
9. Organisez un bar à café.
10. Planifiez des cérémonies annuelles.
11. Invitez-les à la réunion du personnel.
12. Soyez conscient de leurs besoins et de leurs problèmes personnels.
13. Portez attention à leurs besoins et à leurs problèmes personnels.
14. Montrez-vous aimable.
15. Faites-le lors de situations d'urgence.
16. Fournissez-leur une gardienne.
17. Affichez le Tableau d'honneur à la réception
18. Ayez du respect pour leurs désirs.
19. Offrez-leur le thé de façon informelle.
20. Donnez-leur des défis.

21. Envoyez une carte pour l'Action de Grâce à la famille des bénévoles.
22. Fournissez une garderie.
23. Dites tout simplement "Bonjour".
24. Appelez-les par leurs noms.
25. Offrez un service d'entraînement.
26. Aidez à développer la confiance en soi.
27. Donnez des plaques aux commanditaires.
28. Prenez le temps de bien expliquer.
29. Exprimez-vous.
30. Insistez pour des agences de VIP viennent leur parler.
31. Encourager les discussions à bâtons rompus.
32. Donnez-leur des responsabilités accrues.
33. Offrez votre participation à la planification en équipe.
34. Respectez les susceptibilités.
35. Donnez-leur la chance de se plaire dans leur travail.
36. Donnez-leur la chance de délaissé leur tâche.
37. Envoyez les bonnes nouvelles aux médias.
38. Organisez une dégustation de vins et fromages.
39. Demandez au client d'évaluer le service.
40. Dites-leur "Bon après-midi"
41. Portez attention à leurs préférences.<
42. Créez une atmosphère agréable.
43. Invitez-les à la pause-café du personnel.
44. Recrutez-les pour entraîner d'autres bénévoles
45. Organisez une réception publique.
46. Prenez le temps de causer.
47. Défendez-les contre les membres du personnel hostiles ou négatifs.
48. Faites de bons plans.
49. Recommandez-les au personnel de supervision.
50. Envoyez-leur un valentin.
51. Faites des arrangements bien mûris au préalable.
52. Persuadez votre "personnel" d'égaliser leur expérience de bénévolat avec celle du travail.
53. Admettez que vous êtes partenaire avec le personnel rémunéré.
54. Recommandez-les à des employeurs potentiels.
55. Fournissez des bourses pour assister aux conférences ou ateliers de travail sur le bénévolat.
56. Offrez des plaidoyers en leur faveur.
57. Utilisez-les à titre de consultants.
58. Écrivez-leur des billets de remerciement.
59. Invitez-les à participer à la formulation des politiques.
60. Surprenez-les avec café et gâteau.
61. Organisez une fête pour reconnaître des projets et des réussites extraordinaires.
62. Nommez-les pour les distinctions aux bénévoles.
63. Organisez une "Journée du Président" pour les nouveaux présidents des groupes de commanditaires.

64. Voyez à ce que la tâche est bien approprié au bénévole.
65. Faites-les valoir auprès de leurs amis.
66. Fournissez une formation substantielle durant le service.
67. Fournissez des outils utiles et en bon état.
68. Dites "Bonsoir".
69. Planifiez des activités sociales pour le personnel et les bénévoles.
70. Démontrez une personnalité simple et franche.
71. Louez une espace d'affichage pour les reconnaître publiquement.
72. Acceptez leur individualité.
73. Fournissez des occasions de conférences et d'évaluation.
74. Identifiez les groupes d'âge.
75. Donnez l'exemple d'une vie productive
76. Envoyez des cartes amusantes à l'improviste.
77. Planifiez des activités "un peu folles" à l'occasion.
78. Planifiez des surprises pour les clients.
79. Employez des espaces payés dans les journaux.
80. Encouragez le programme "Bénévole du mois".
81. Envoyez une lettre d'appréciation à l'employeur.
82. Planifiez une édition spéciale du bulletin de l'organisme: "Édition de Reconnaissance".
83. Fournissez des étiquettes de couleur avec nom pour identifier des réussites particulières (les heures, les années, l'activité, etc.).
84. Envoyez des lettres de recommandations aux personnes influentes.
85. Dites "Vous nous manquez".
86. Faites l'éloge du groupe de commanditaires.
87. Encouragez le personnel à sourire.
88. Facilitez le développement personnel
89. Faites la distinction entre les groupes et les individus dans le groupe.
90. Entretenez des conditions sécuritaires de travail.
91. Orientez-les adéquatement.
92. Donnez des distinctions spéciales pour des réussites extraordinaires.
93. Inculquez pleinement les politiques de l'organisme.
94. Envoyez des cartes de Noël.
95. Soyez bien au courant des détails des tâches.
96. Organisez des activités de reconnaissance au niveau de toute la localité, de la corporation et entre les organismes.
97. Planifiez une soirée théâtre.
98. Assistez à des épreuves sportives.
99. Faites un pique-nique.
100. Dites "Merci".
101. Souriez.
102. Faites votre propre liste.

## Sujets divers

### Exemples de slogans pour les bénévoles

- Le bénévolat, c'est notre plus grande ressource naturelle.
- Les bénévoles, nos partenaires de demain.
- Une famille bénévole, une façon de passer le flambeau pour assurer un avenir fort.
- Votre enfant, votre entraîneur, vos voisins: des bénévoles sans écussons à leurs noms.
- Votre temps est votre plus importante contribution.
- Remercier un bénévole c'est bâtir l'avenir.
- Donnez-vous du pouvoir, devenez bénévoles.
- Les bénévoles sont au cœur de l'action.
- Les bénévoles, ce sont des gens qui aident d'autres gens.
- Le bénévolat est la clé de notre succès.
- Développez d'autres talents. Faites-vous d'autres amis. Mettez votre curriculum vitae à jour. Devenez bénévoles aujourd'hui.
- Les bénévoles sont des personnes ordinaires qui accomplissent des choses extraordinaires.
- Les bénévoles y ajoutent une touche particulière.
- Les bénévoles créent de *l'harmonie* dans la collectivité.

### Citations favorites

Vous donnez peu lorsque vous donnez de vos biens. C'est quand vous donnez de vous-même que vous donnez réellement.

(Kahlil Gibran, The Prophet)

N'importe qui peut être notable parce que n'importe qui peut rendre service.

(Martin Luther King, Jr.)

À moins qu'une personne comme vous s'y intéresse grandement, très grandement, les choses ne s'amélioreront pas, **pas du tout!**

(Dr. Seuss, The Lorax)

Vous n'avez pas vécu avant de faire quelque chose pour quelqu'un qui ne vous le rendra jamais.

(Inconnu)

Le meilleur moyen de vous retrouver, c'est de vous perdre dans le service pour autrui.

(Ghandi)