



La marque bénévole de l'AQRP : comment la développer ?

Février 2023



Association québécoise
des retraité(e)s des secteurs
public et parapublic

Table des matières

1. La définition du bénévolat	4
1.1. Les besoins de l'AQRP en bénévolat.....	4
1.2. Les besoins des bénévoles	4
1.3 Les facteurs de motivation des bénévoles	5
2. Accueillir adéquatement les bénévoles	5
2.1 Le guide d'accueil du bénévole.....	5
3. La formation et l'encadrement	6
3.1. La formation	6
3.2 L'encadrement	6
4. Les droits et responsabilités	7
4.1 Le contrat d'engagement	7
4.2 La confidentialité	7
5. La reconnaissance.....	7
5.1 Les gestes de reconnaissance	8
5.2 Les avantages pour le bénévole	8
6. Pratiques gagnantes	9

1. La définition du bénévolat

L'attribution des tâches à une personne bénévole doit se faire en fonction de ses habiletés, intérêts, besoins et aspirations. Pour ce faire, trois éléments sont importants pour l'AQRP :

- ◆ Définir les besoins en bénévolat ;
- ◆ Reconnaître les attentes, les intérêts et les disponibilités de ses bénévoles ou bénévoles potentiels ;
- ◆ Adapter les tâches et l'horaire en fonction du profil des bénévoles, et non l'inverse.

Ensuite, il est important de placer la bonne personne au bon endroit. Il faut savoir que, parfois, un mauvais agencement des tâches en fonction des capacités et des intérêts du bénévole peut générer des frustrations et nuire à sa motivation.

1.1. Les besoins de l'AQRP en bénévolat

Premièrement, il faut déterminer le nombre et les types de bénévoles nécessaires, et, deuxièmement, distribuer de manière satisfaisante les tâches qui leur permettront d'atteindre les objectifs.

1.2. Les besoins des bénévoles

Le fait de bien connaître les besoins et les motivations d'un bénévole permet de lui attribuer des tâches appropriées. Ces connaissances contribuent au maintien de sa motivation et permettent d'effectuer un suivi plus personnalisé et lui offrir la reconnaissance escomptée.

Certains comportements à l'égard des bénévoles permettent d'obtenir une meilleure contribution de leur part. Le fait de leur donner le choix des tâches a souvent comme effet d'accroître leur volonté de contribuer au succès du projet dont ils font partie. Le fait de s'assurer que leur travail représente un certain défi pour eux augmentera leur motivation.

Il est important de considérer que les disponibilités peuvent varier sensiblement d'une personne à une autre et que la flexibilité est la clé pour favoriser une expérience positive !

1.3 Les facteurs de motivation des bénévoles

Les facteurs de motivation qui incitent une personne à s'impliquer bénévolement dépendent de sa personnalité, ses intérêts et ses aptitudes. De façon générale, les principales raisons que nous avons identifiées pour faire du bénévolat sont les suivantes :

- Une cause en laquelle ils croient ou qui les a touchés personnellement ;
- L'utilisation de leurs connaissances, leur expérience et leurs forces ;
- Développer des amitiés avec d'autres bénévoles.

2. Accueillir adéquatement les bénévoles

L'accueil d'un nouveau bénévole est une étape cruciale et déterminante, puisqu'il s'agit de la première impression que la personne ressentira face à l'AQRP.

Si le bénévole est bien accueilli, il percevra qu'il fait partie de l'AQRP, qu'il a un rôle important à jouer et que son implication est estimée. Dans ces conditions, il partagera mieux la mission et ressentira un sentiment d'appartenance envers l'Association.

Voici quelques gestes d'accueil simples, mais indispensables :

- Informer le bénévole sur l'AQRP et sa mission ;
- Discuter avec lui pour mieux connaître son expérience, ses intérêts et ses attentes de manière à l'encadrer ou l'orienter correctement ;
- Le renseigner adéquatement sur les tâches à réaliser ;
- Répondre à toutes ses questions ;
- Lui demander son évaluation de l'accueil.

Dans tous les cas, les moyens à privilégier pour accueillir un nouveau bénévole sont ceux qui favorisent un contact direct de personne à personne.

2.1 Le guide d'accueil du bénévole

À l'arrivée du bénévole, la remise d'un guide d'accueil est un outil très utile pour lui puisqu'il regroupe toutes les informations pertinentes.

Le guide doit inclure les sections suivantes :

- Texte d'accueil et mot de bienvenue ;
- Coordonnées et heures d'ouverture ;
- Bref historique de l'AQRP ;
- Mission, mandats et valeurs ;
- Rôles et responsabilités du bénévole (tâches, responsabilités et horaire) ;
- Moyens de reconnaissance des bénévoles.

Les documents suivants doivent être aussi remis au bénévole :

- Dépliants de l'AQRP ;
- Documents institutionnels de l'AQRP ;
- Convention d'engagement réciproque.

3. La formation et l'encadrement

Une fois la personne accueillie, il est important d'assurer un suivi de son intégration et de la former adéquatement au besoin.

3.1. La formation

Il peut être nécessaire d'organiser une formation pour certains bénévoles.

Voici quelques conseils :

- Échanger avec eux pour découvrir ce qu'ils veulent et ce qu'ils ont besoin d'apprendre ;
- Expliquer pourquoi on leur enseigne telle ou telle chose ;
- Adopter une formule d'apprentissage coopératif en petits groupes ;
- Axer la formation sur les tâches plutôt que sur la mémorisation ;
- Leur offrir la possibilité d'apprendre des choses par eux-mêmes (apprentissage), tout en demeurant disponible pour leur apporter du soutien.

3.2 L'encadrement

L'AQRP doit être précise sur ses attentes. Il est tout aussi important de bien encadrer le bénévole afin d'apporter des ajustements au besoin et de conserver sa motivation. Les principaux éléments que comprend un bon encadrement bénévole sont les suivants :

- Déterminer une personne responsable du suivi et de l'encadrement du bénévole ;
- Vérifier si le bénévole s'adapte bien à ses nouvelles fonctions ;

- Tenir des rencontres avec lui ;
- Définir clairement sa contribution ;
- Lui donner des directives et lui expliquer ;
- Lui fournir les informations nécessaires à la réalisation de son travail ;
- Communiquer les critères à respecter ;
- Déléguer des responsabilités dans leur ensemble plutôt que de demander des tâches isolées ;
- Offrir de la formation en continu ou la possibilité d'avoir du soutien technique ;
- L'encourager ;
- Faciliter la communication entre lui et le reste du personnel ;
- Organiser des activités sociales de reconnaissance ;
- Fournir une rétroaction au bénévole quant à ses réalisations ;
- Le tenir informé des changements qui surviennent à l'AQRP.

En tout temps, il faut être attentif aux besoins et aux attentes du bénévole, offrir le meilleur climat possible et se rendre disponible si nécessaire.

4. Les droits et responsabilités

4.1 Le contrat d'engagement

Il est pertinent de formaliser l'engagement d'un bénévole. La signature du contrat confirme cette acceptation.

4.2 La confidentialité

Il arrive que les bénévoles doivent assurer la confidentialité des informations relatives à leur travail. Il est important de leur communiquer la politique de confidentialité de l'AQRP et son importance.

5. La reconnaissance

La reconnaissance est une stratégie gagnante pour fidéliser ses bénévoles. C'est un élément essentiel pour les motiver et les retenir à long terme. Elle permet de souligner les bons coups et la qualité des résultats atteints.

Toutefois, le message de reconnaissance doit être adapté à son destinataire, d'où l'importance d'une politique de reconnaissance des bénévoles.

Lorsque des commentaires ou des témoignages positifs sont émis à propos du travail des bénévoles, il est important de les leur transmettre. Ceci accentue leur motivation et leur valorisation.

5.1 Les gestes de reconnaissance

Le meilleur moyen de garder des bénévoles consiste à inventorier les besoins qui les motivent et à créer des occasions pour les satisfaire. Voici des exemples de gestes de reconnaissance au quotidien :

- Leur dire merci, leur sourire, se rendre disponible ;
- Souligner les dates importantes les concernant (ex. : anniversaires, etc.) ;
- Afficher des photos des bénévoles en action ;
- Leur offrir des breuvages, des collations ou un repas ;
- Leur offrir un cadeau ou un objet représentatif de leur implication ;
- Les inscrire à une formation ou à un colloque ;
- Leur rembourser les frais reliés au travail bénévole.

Voici des exemples de gestes de reconnaissance plus officiels :

- Organiser une activité annuelle pour les bénévoles ;
- Souligner l'apport bénévole dans les médias locaux, régionaux ou sociaux ;
- Remettre un certificat ou une plaque commémorative ;
- Rédiger une lettre personnalisée de remerciements ;
- Envoyer une carte de remerciements personnalisée à la suite de l'évènement ;
- Prendre le temps de remercier le bénévole personnellement lors de l'activité ;
- Souligner soigneusement le départ d'un bénévole qui a offert sa contribution pendant plusieurs années.

Toute attention envers le bénévole est une marque de reconnaissance. Ainsi, un bon accueil, une intégration adéquate, de l'encadrement et une formation continue constituent des moyens de reconnaissance.

5.2 Les avantages pour le bénévole

- L'AQRP met à jour périodiquement les barèmes de remboursement des dépenses des bénévoles pour qu'ils demeurent les plus réalistes possibles
- Les conseils régionaux peuvent organiser annuellement une activité de reconnaissance dédiée aux bénévoles. C'est une bonne occasion pour remettre des certificats de reconnaissance aux bénévoles qui se sont distingués.

- ◆ L'Association attribue le titre de membre honoraire à un membre actif, ou exceptionnellement à un membre associé, qui a permis l'avancement de l'AQRP par son implication bénévole soutenue au sein de l'Association, notamment dans la défense des droits des personnes retraitées. Cette reconnaissance a lieu pendant l'assemblée générale annuelle et une plaque commémorative est remise au membre honoraire en guise de remerciements.
- ◆ L'AQRP fait parvenir aux bénévoles membres des conseils régionaux et aux conseils d'administration les marques de sympathie suivantes :
 - Décès : don selon les volontés de la famille ;
 - Hospitalisation ou maladie grave : panier-cadeau ou fleurs ;
 - Départ : cadeau dont la valeur est calculée en fonction du nombre d'années d'implication à l'AQRP.

6. Pratiques gagnantes

En guise de conclusion, voici quelques conseils généraux qui résument les propos du présent document.

Accueil

- ◆ Tenir compte des objectifs personnels et des disponibilités du bénévole ;
- ◆ Définir clairement les tâches des bénévoles, les rôles et les responsabilités, tout en demeurant flexible.

Formation et encadrement

- ◆ Présenter l'AQRP ;
- ◆ Offrir la formation appropriée ;
- ◆ Permettre au bénévole de travailler de façon autonome s'il le désire.

Reconnaissance

- ◆ Poser les gestes qui permettent au bénévole de constater les résultats de son apport ;
- ◆ Témoigner de la reconnaissance au quotidien.

Autres

- ◆ Offrir une bonne organisation du travail tout en évitant la lourdeur bureaucratique ;
- ◆ Établir des relations significatives ;
- ◆ Être flexible et conciliant ;
- ◆ Être disponible.



Association québécoise
des retraité(e)s des secteurs
public et parapublic

La marque bénévole de l'AQRP :
comment la développer ?



Association québécoise
des retraité(e)s des secteurs
public et parapublic

Association québécoise des retraité(e)s
des secteurs public et parapublic (AQRP)

5400, boul. des Galeries, bureau 111
Québec (Québec) G2K 2B4

418 683-2288 | 1 800 653-2747 | info@aqrp.ca