



Le responsable des bénévoles



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

Table des matières

INTRODUCTION.....	3
LE RÔLE DE LA PERSONNE RESPONSABLE DES BÉNÉVOLES	3
ACCUEILLIR ET ORIENTER LES NOUVEAUX BÉNÉVOLES	4
Pourquoi l'accueil est-il stratégique pour l'engagement des nouveaux bénévoles ?	4
ADAPTER LES ACTIVITÉS AUX PROFILS ET AUX BESOINS DES BÉNÉVOLES.....	6
Portrait des jeunes retraités	6
RECRUTER ET MOBILISER DE NOUVEAUX BÉNÉVOLES.....	7
Messages clés de recrutement	7
Outils de suivi des résultats de recrutement de bénévoles.....	8
MAINTENIR UN LIEN DE PROXIMITÉ ET DE FIDÉLITÉ.....	9
Comment créer un lien personnalisé ?	9
Mécanismes de reconnaissance	10
SOUTIEN OFFERT	10

Introduction

La personne responsable des bénévoles coordonne et développe les activités de recrutement, d'intégration et de fidélisation des bénévoles au sein de son conseil régional. Elle accompagne la mise en œuvre des actions spécifiques pour attirer de nouveaux bénévoles, en particulier les jeunes retraités, et les engager dans des activités pertinentes alignées avec les objectifs et les valeurs de l'Association.

Cette formation a été conçue spécifiquement pour vous soutenir dans l'appropriation de ce nouveau rôle. Plus spécifiquement, cette formation vise à :

- s'approprier pleinement votre rôle, vos responsabilités et les attentes associées à la fonction ;
- utiliser efficacement les outils disponibles pour accueillir, orienter et soutenir les bénévoles ;
- mobiliser les leviers stratégiques afin de favoriser l'engagement et la fidélisation des bénévoles ;
- accéder et recourir aux ressources d'accompagnement mises à votre disposition pour renforcer votre impact et votre légitimité.

Le rôle de la personne responsable des bénévoles

Voici le rôle que vous assumez à titre de responsable des bénévoles. Cette fonction s'adapte en fonction de vos objectifs et de la réalité de votre milieu.

1. Organisation des séances d'accueil

- Assurer l'organisation et l'animation des activités d'accueil pour les nouveaux membres, incluant une présentation :
 - de la mission de l'AQRP,
 - des fonctions de bénévolat disponibles,
 - et des attentes en matière de temps d'engagement.
- Veiller à ce que l'information relative aux opportunités d'implication et aux différentes modalités d'engagement disponibles soit clairement communiquée.

2. Adaptation des activités de bénévolat

- Collaborer avec les membres du conseil régional pour adapter les activités de bénévolat en fonction des besoins et des intérêts des différentes clientèles, incluant les nouveaux retraités.
- Supporter l'élaboration et la mise en place de projets variés afin de répondre aux attentes spécifiques des bénévoles potentiels de la région, en tenant compte de leurs disponibilités et intérêts divers.

- Encourager la recherche d'options flexibles d'engagement pour répondre aux besoins diversifiés des personnes potentielles. Il est possible, par exemple, de faire participer des membres de votre région à des projets spécifiques (activité spéciale, création d'un groupe pour une activité sportive, initiative communautaire ou autres).

3. Suivi personnalisé et création de liens privilégiés

- Maintenir une relation de proximité avec les bénévoles pour mieux connaître leurs motivations, intérêts et préférences. Il est possible de créer des groupes de discussion pour permettre aux bénévoles de s'exprimer sur des projets qu'ils aimeraient mettre en place.
- Offrir un soutien personnalisé à chaque bénévole afin de les intégrer dans des rôles adaptés et favoriser leur engagement. Prévoir des rencontres individuelles sur une base régulière afin d'obtenir une rétroaction sur leur expérience à titre de bénévole. Identifier les points positifs aidant à leur engagement et les points à améliorer pour les garder.

4. Suivi du recrutement et de la rétention des bénévoles

- Suivre et analyser les indicateurs de recrutement et de rétention des bénévoles disponible.

Accueillir et orienter les nouveaux bénévoles

Dans cette section, vous apprendrez à créer une première expérience significative qui donne envie aux nouveaux bénévoles de s'impliquer.

Pourquoi l'accueil est-il stratégique pour l'engagement des nouveaux bénévoles ?

L'accueil est un moment clé qui conditionne l'engagement futur.

- **Première impression et confiance** : L'accueil est le premier contact du bénévole avec l'organisation. Une expérience positive dès le départ crée un lien fort et renforce la confiance ; ce qui est déterminant pour l'avenir de son engagement.
- **Clarté des rôles et des attentes** : Fournir au nouveau bénévole les informations nécessaires sur l'organisation, ses valeurs, ses activités et l'attitude qu'on attend de lui. Cela permet d'éviter les malentendus et le stress, et lui permet d'accomplir ses tâches en toute confiance.

- **Intégration sociale et professionnelle** : Faciliter l'intégration du bénévole dans l'équipe. Il peut poser ses questions, développer de nouvelles compétences et tisser un nouveau réseau de relations.
- **Réduction du taux de roulement** : Un accueil structuré et une intégration réussie augmentent le sentiment d'appartenance et sont de puissants outils de fidélisation. Les bénévoles se sentent valorisés et ont moins de raisons de quitter l'organisation.
- **Valorisation et motivation** : Un accueil qui met l'accent sur les aspects positifs et remercie le bénévole pour son engagement le motive et renforce sa décision de s'impliquer.
- **Création d'ambassadeurs** : Les bénévoles bien accueillis et bien intégrés deviennent des ambassadeurs naturels pour l'organisation. Ils véhiculent les valeurs de la structure, contribuent à la faire connaître et peuvent même amorcer de nouvelles actions innovantes.

Animer une séance d'accueil

Une séance structurée et chaleureuse permet de créer un sentiment d'appartenance immédiat. Voici les principales étapes qui devraient être suivies pour une séance d'accueil réussie :

Avant la rencontre :

- Planifier une activité qui a pour objectif d'attirer les nouveaux retraités de 55 à 70 ans. Cette activité doit tenir compte des intérêts de cette tranche d'âge.
- Définir l'endroit, la date, le lieu, le coût de l'activité et la programmation.
- Remplir le formulaire de demande de financement pour une activité pour la relève bénévole au besoin et l'acheminer à la direction générale 6 semaines avant la date de l'activité prévue, incluant un état anticipé des revenus et des dépenses.
- Obtenir du soutien administratif de la direction générale pour les contrats de location de salles, ou autre.
- Envoyer l'invitation (avec le soutien de la direction générale au besoin).

Pendant la rencontre :

- Animer la séance en abordant les sujets suivants :
 - le rôle des membres d'un conseil régional ou d'un conseil de secteur ;
 - les attentes en matière de disponibilité des candidats pressentis ;
 - la liste des nouvelles activités à développer ;
 - les guides informatifs et/ou la présentation des capsules vidéo :
 - Découvrez votre association
 - Devenir bénévole à l'AQRP... Est-ce fait pour moi ?
 - Les instances de l'AQRP
 - La personne responsable des bénévoles
- Prévoir une période de questions et d'échanges à la fin.

Après la rencontre :

- Sondage d'appréciation post-séance.
- Fournir à la direction générale la liste des participants à l'activité et le nombre de personnes ayant voulu en savoir davantage, avec l'état détaillé des coûts.

Adapter les activités aux profils et aux besoins des bénévoles

Dans cette section, vous apprendrez à offrir des occasions d'engagement alignées avec les motivations des bénévoles.

Portrait des jeunes retraités

Dans les dernières années, plusieurs présidences régionales ont rencontré des difficultés pour recruter de nouveaux administrateurs. Les membres participent aux activités, mais ils sont très hésitants pour s'investir eux-mêmes dans leur organisation.

Voici les principales raisons pour lesquelles les nouveaux membres hésitent à s'investir dans le bénévolat :

- Bon nombre de personnes ne sont pas attirées par le bénévolat, car elles souhaitent plutôt employer leur temps pour effectuer des voyages.
- D'autres souhaitent pratiquer plusieurs activités sportives et consacrer du temps à leur développement personnel.
- Certaines ressentent le besoin de récupérer l'énergie qu'elles ont perdue dans les dernières années de leur carrière.
- Finalement, plusieurs sont sollicitées pour soutenir leur environnement familial.

Ainsi, les bénévoles n'ont pas tous les mêmes motivations ni les mêmes contraintes. Ainsi, c'est l'adaptation qui devient la clé de leur engagement durable !

Les jeunes retraités recherchent souvent des expériences sociales et valorisantes qui ne demandent pas beaucoup d'investissement de temps.

L'ajustement des activités permet de reconnaître la diversité des profils tout en maximisant les forces de chacun.

Recruter et mobiliser de nouveaux bénévoles

Votre réseau sera sans doute votre première source de bénévoles, alors ne le négligez pas ! Si vous disposez d'un vivier d'anciens bénévoles, appuyez-vous sur eux pour relayer votre campagne de recrutement.

Ne vous limitez pas à votre réseau interne ; d'autres communautés peuvent être mobilisées. Plus vous diversifiez vos points de contact, plus vous maximisez vos chances de recruter des bénévoles engagés !

Messages clés de recrutement

- **Mettre en avant la mission et les valeurs de l'AQRP** : Insister sur les causes sociales soutenues, l'impact concret des actions et comment les bénévoles contribuent aux combats et aux réussites de l'Association. **Exemple** : « Ensemble, nous défendons des valeurs importantes pour notre société. Découvrez comment votre engagement peut avoir un réel impact ! »
- **Créer un lien avec les valeurs et les intérêts des jeunes retraités** : Expliquer comment leur expérience et leurs compétences peuvent contribuer à des projets significatifs, tout en s'alignant avec leur désir de s'associer à une mission socialement intéressante. **Exemple** : « En tant que jeune retraité, mettez votre expérience au service d'une cause qui vous parle. Rejoignez les bénévoles de votre conseil régional et contribuez à des changements positifs pour votre communauté. »
- **Présenter des options d'implication flexibles** : Proposer différentes formes d'engagement, notamment des missions ponctuelles ou des projets à faible investissement en temps, adaptés aux jeunes retraités. **Exemple** : « Que vous ayez quelques heures par mois ou que vous souhaitiez un engagement plus léger, il y a un rôle pour vous dans votre conseil régional. »
- **Souligner l'inclusivité des activités** : Mettre en avant les initiatives des conseils régionaux pour répondre aux différents besoins selon l'âge, les capacités et les disponibilités. **Exemple** : « Votre conseil régional vous offre des activités bénévoles conçues pour tous, en tenant compte des attentes et besoins de chacun. Nous proposons des activités pour chaque étape de la retraite. »

- **Communiquer clairement les attentes en matière d'engagement** : Définir précisément le temps et le niveau d'engagement attendu. **Exemple** : « Engagez-vous en toute transparence. Dès le départ, nous vous expliquons l'implication attendue de nos bénévoles, pour que votre expérience soit alignée avec vos disponibilités. »

Outils de suivi des résultats de recrutement de bénévoles

Voici une liste d'éléments qui peuvent être utilisés, en tout ou en partie, pour faire le suivi des efforts de recrutement.

Indicateur	Description	Mesure	Cible/objectif	Commentaires
Nombre total de nouveaux bénévoles	Nombre de bénévoles recrutés dans chaque CR durant une période déterminée	Nombre de bénévoles	Ex. : 10 nouveaux bénévoles par trimestre	Suivi du volume de recrutement dans chaque région
Taux de rétention des bénévoles	Pourcentage de bénévoles qui restent actifs après une période définie (6 mois, 1 an)	% de rétention	Ex. : 80 % de rétention sur 1 an	Indicateur de satisfaction et d'engagement
Participation aux activités par canal de communication	Nombre de bénévoles recrutés par différents canaux (réseaux sociaux, événements, infolettres)	% par canal ou nombre	Comparatif des canaux	Identification des canaux les plus performants (potentiellement plus difficile à suivre)
Temps moyen d'engagement des bénévoles	Moyenne du temps consacré par engagement (en heures, par mois ou par semaine)	Temps (heures)	Ex. : maximum 5 h par mois	Indicateur pour évaluer l'adéquation avec les attentes des jeunes retraités
Taux de satisfaction des bénévoles	Mesuré <i>via</i> des sondages de satisfaction post-activité ou à intervalles réguliers	Échelle de 1 à 5	Ex. : cible de 4 ou plus	Retour qualitatif sur l'expérience bénévole
Nombre de réunions d'échanges de bonnes pratiques entre CR	Nombre de sessions organisées pour partager les pratiques et les résultats du recrutement	Nombre de réunions par période	Ex. : une fois par trimestre	Facilite le partage d'expérience et la standardisation

Maintenir un lien de proximité et de fidélité

Dans cette section, vous apprendrez à créer une relation durable avec les bénévoles afin de soutenir l'engagement. De plus, vous découvrirez pourquoi le suivi est essentiel à la fidélisation.

Outre les activités bénévoles adaptées à leurs différents besoins, la personne responsable de l'action bénévole est fortement encouragée à développer et à maintenir des liens interpersonnels avec le plus grand nombre de bénévoles possible. Ces relations vont vous permettre d'identifier plus facilement leurs besoins et favoriser leur implication aux différentes activités. Vous deviendrez partie prenante du lien qui se créera entre les bénévoles de votre région et votre conseil régional.

Comment créer un lien personnalisé ?

Un environnement de bénévolat positif et inclusif est essentiel pour fidéliser les bénévoles et les encourager à continuer à donner de leur temps pour l'AQRP. Vous pouvez créer cet environnement en encourageant la communication ouverte, en favorisant l'esprit d'équipe et en offrant des opportunités de formation et de développement. Vous pouvez également organiser des événements sociaux pour les bénévoles, comme des repas ou des activités de loisirs.

Idées complémentaires pour créer et maintenir le lien de proximité :

- Encourager les bénévoles à partager leurs idées et leurs préoccupations en participant à des comités consultatifs pour leur donner la possibilité de contribuer activement à l'avancement du conseil régional.
- Favoriser la collaboration et l'entraide entre les bénévoles.
- Proposer des formations et des ateliers pour développer leurs compétences.
- Proposer des activités sociales régulières, telles que des déjeuners ou des sorties : cela permettra aux bénévoles de se rencontrer, d'échanger et de renforcer leurs liens au sein du conseil régional.
- Partager les histoires et les témoignages de membres en mettant en évidence l'impact positif que les bénévoles ont eu sur leur vie. Ces derniers pourront se rendre compte concrètement de l'importance de leur travail.
- Envoyer des lettres de remerciement personnalisées aux bénévoles en soulignant leurs réalisations et exprimez votre gratitude pour leur dévouement.
- Organiser une cérémonie de reconnaissance annuelle pour les bénévoles en leur remettant des certificats ou d'autres récompenses pour les remercier de leur contribution.

Mécanismes de reconnaissance

Le meilleur moyen de garder des bénévoles consiste à inventorier les besoins et les intérêts qui les motivent et à créer des occasions pour les satisfaire.

Voici des exemples de gestes de reconnaissance quotidiens :

- Dire merci, sourire, se rendre disponible ;
- Souligner les dates importantes (ex. : anniversaires, etc.) ;
- Afficher des photos des bénévoles en action ;
- Offrir des breuvages, des collations ou un repas ;
- Donner un cadeau ou un objet représentatif de leur implication.

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 diplôme honorifique, un certificat ou une plaque commémorative ;
- Offrir une bourse de reconnaissance ;
- Rédiger une lettre personnalisée de remerciement ;
- Déposer une candidature pour un prix d'excellence d'organismes nationaux (Ex. : prix du bénévolat en loisir et en sport Dollard-Morin, prix Hommage bénévolat-Québec, etc.)
- Souligner soigneusement la retraite d'un bénévole qui a offert sa contribution pendant plusieurs années ;
- Offrir une inscription à une formation ou à un colloque.

Soutien offert

Plusieurs outils ont été conçus par la direction générale afin d'aider la personne responsable des bénévoles, notamment :

- des modèles d'invitation et de sondage pour l'activité d'accueil ;
- des guides et des capsules vidéo ;
- du soutien au besoin sur demande (planification d'activités, recherche de conférenciers et identification de thématiques).

Visitez le site Web de l'AQRP à la section Bénévolat et reconnaissance (sous À propos) pour en savoir plus.



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 | aqrp.ca