



Volunteering for a
Sustainable World

VoW

FORMATION VoW

MODULE 1 : Guide du parcours du bénévole

1.1. Recrutement de bénévoles



Co-funded by
the European Union

Contenus

1.1.1 Définition

1.1.2 Outils de recrutement

1.1.3 Bonnes pratiques

1.1.4 Inclusivité dans le processus de recrutement

Introduction

Dans cette unité, nous verrons différents outils que nous pouvons utiliser pour attirer des bénévoles et différents exemples sur la façon de les utiliser.

Définition

Deux définitions différentes :



Cliquez sur les chiffres

Définition

1

« Le recrutement de bénévoles est le processus consistant à attirer et à recruter des bénévoles dans votre organisation dont les valeurs correspondent à celles de votre organisation à but non lucratif. Ces bénévoles doivent avoir le temps, les compétences et les intérêts nécessaires pour vous aider à fournir des programmes et des services à vos bénéficiaires.



Définition

2

« Le recrutement de bénévoles est le processus consistant à attirer des bénévoles potentiels vers votre cause et à les sélectionner pour s'assurer qu'ils répondent aux exigences nécessaires. Vous pouvez recruter des bénévoles pour accomplir un travail spécifique ou simplement pour rejoindre votre réserve de bénévoles disponibles auxquels votre organisation peut régulièrement faire appel pour diverses tâches.



Définition

Si vous souhaitez connaître l'une des principales conclusions de l'étude sur ce sujet dans le projet VoW, cliquez sur l'image :



Définition

Cette définition nous a permis de comprendre une chose essentielle : si le futur bénévole partage les valeurs de l'organisation et est disposé à apprendre, nous sommes enthousiastes à l'idée de collaborer avec lui. Il n'est donc pas nécessaire qu'ils aient un profil spécifique au début de leur engagement.

Pour en savoir plus sur les profils du projet

Cliquez ici

Outils de recrutement

Les partenaires du projet VoW se sont mis d'accord sur une classification des différentes manières d'attirer des volontaires, divisée en quatre catégories.



Aller aux catégories

Outils de recrutement

Typologie	Direct	Indirect
Outils numériques	Moyens de communication directs, tels que la présentation des offres de volontariat lors d'appels vidéo.	Moyens de communication non directs impliquant des outils numériques tels que des publicités sur des pages Web ou sur les réseaux sociaux.
Outils non numériques	Moyens de communication directs tels que parler aux clients dans le magasin et participer à des événements externes.	Moyens de communication non directs utilisant des éléments physiques, tels que des affiches, des flyers, des aimants, des tabliers...

Outils de recrutement. Outils numériques directs

Séances d'information en ligne

Séance ouverte et informative organisée par les salariés pour expliquer les missions de l'organisation et les offres de bénévolat.

Comment? ⇒ **Par un appel vidéo**

Outils de recrutement. Outils numériques indirects

Site Internet de l'organisation

Les organisations peuvent publier les postes de bénévolat sur leur site Web.

De là, le/la candidat.e peut envoyer sa candidature via un formulaire en ligne ou par courrier électronique.



Caractéristiques de l'annonce

Outils de recrutement. Outils numériques indirects

Site Internet de l'organisation

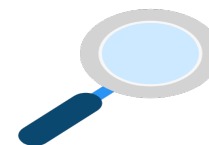
Les annonces de recrutement contiennent :

- Rôle
- Tâches
- Expérience requise (si nécessaire)
- Compétences techniques et générales requises pour le poste.

Outils de recrutement. Outils numériques indirects

Bulletin

S'adresser au siège social de chaque organisation, par courrier électronique, sous la forme d'un bulletin d'information, dédié au recrutement de bénévoles, ou dans le cadre de la brève d'information de l'organisation (générale).



Note :

Il existe des exemples sur la façon de procéder dans l'unité 2.3 Communication.

Outils de recrutement. Outils numériques indirects

Autres portails

Dans le secteur non-marchand, il existe des portails web spécifiques pour publier des annonces de recrutement. Ces portails fonctionnent de la même manière qu'un portail de recherche d'emploi, où le candidat crée un compte et envoie son intérêt aux organisations de son choix.

Outils de recrutement. Outils numériques indirects

Autres portails



Quelques exemples par pays

Belgique	Italie	Espagne
<u>La Plateforme Francophone pour le Volontariat</u>	<u>Volontari per un giorno</u>	<u>HacesFalta</u>
<u>Give a day</u>	<u>Romaltruista</u>	<u>Voluncloud</u>

Outils de recrutement. Outils numériques indirects

Réseaux sociaux

Les organisations peuvent utiliser différents médias sociaux pour publier des annonces de recrutement.



Note :

Pour une information plus approfondie sur les outils : rendez-vous à l'unité Communication.

Outils de recrutement. Outils numériques indirects

Réseaux sociaux

On peut parler de deux types d'annonces de recrutement :

- **Général** : un appel à avoir plus de bénévoles
- **Spécifique** : par rôle à remplir

Outils de recrutement. Outils directs non numériques

Bouche à oreille

Via des bénévoles : Parler à leurs proches et clients .

- En boutique et lors d'événements, auprès des clients et des participants aux événements.
- Dans un environnement non formel avec des proches .

C'est le moyen le plus efficace de recruter de nouveaux bénévoles

Outils de recrutement. Outils directs non numériques

Séances d'information en personne

Sessions d'information ouvertes organisées par les employés pour expliquer les missions de l'organisation et les offres de bénévolat

Outils de recrutement. Outils directs non numériques

Événements spéciaux

Des événements spécifiques, où les bénévoles (seuls ou avec l'aide de l'organisation) organisent et définissent le type d'événement et son contenu.

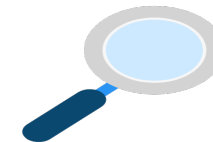


Exemples

Outils de recrutement. Outils directs non numériques

Événements spéciaux. Exemples

- Exposé informatif avec témoignages et vidéos + collations issues du commerce équitable
- L'événement petit-déjeuner de l'organisation
- Journée festive avec un programme d'animations et de spectacles
- Dégustation de chocolat
- Atelier café
- Etc.



Note :

Il y a des exemples dans la zone ressources de cette unité.

Outils de recrutement. Outils indirects non numériques

Affiche ou dépliant

Tableau noir à l'extérieur du magasin

Les bénévoles portent des gadgets distinctifs indiquant qu'ils sont bénévoles, tels que :

Aimants

Tabliers

Cartes

Outils de recrutement

Implication de tiers

Il existe un autre type de catégorie qui implique un tiers, c'est-à-dire **en dehors des ressources de l'organisation**, par le biais de la **mise en réseau** avec d'autres types d'organisations, tant dans le secteur du non-marchand qu'en dehors.

Outils de recrutement. Implication de tiers

**Événements
des
organisations
de volontariat**

**Associations
de nouveaux
arrivants**

**Programmes
universitaires**

**Bénévolat
d'entreprise**

Outils de recrutement. Implication de tiers

Événements des organisations de volontariat

Programmes et événements spécifiques gérés par des organisations nationales de volontariat.

Outils de recrutement. Implication de tiers

Associations de nouveaux arrivants

Les organisations spécifiques travaillant avec les nouveaux arrivants (tels que les demandeurs d'asile et les réfugiés) peuvent avoir des programmes de volontariat et envoyer des personnes vers des organisations à la recherche de bénévoles.

Outils de recrutement. Implication de tiers

Programmes universitaires

Il doit y avoir un accord spécifique entre l'organisation et l'université.

Par exemple :

Faire en sorte que des groupes d'étudiants élaborent des campagnes de communication pour attirer de nouveaux bénévoles dans les organisations. Ce travail ferait partie de leur cursus.

Outils de recrutement. Implication de tiers

Bénévolat d'entreprise

Via des plateformes tierces

Des hubs qui génèrent du dialogue entre ONGs et entreprises pour offrir un poste de bénévole à leurs salariés.

Les entreprises contactent les organisations pour collaborer avec elles

Bonnes pratiques pour attirer les bénévoles

	Altromercato	Oxfam Magasins du Monde	Oxfam Intermón
Outils numériques indirects	Réseaux sociaux	<ul style="list-style-type: none"> • Annonces payantes sur les réseaux sociaux. • Formulaire sur le site 	<ul style="list-style-type: none"> • Campagnes de coordination sur les réseaux sociaux • Plateformes en ligne de recrutement de bénévoles
Outils directs non numériques	Événements spéciaux	<ul style="list-style-type: none"> • Événements spéciaux • Bouche à oreille informel • Événements 	Événements spéciaux
Outils indirects non numériques		<ul style="list-style-type: none"> • Flyers dans la boutique • Des panneaux dans les rues 	

Sujets de sélection dès le premier contact. Exemples

Le/la futur.e bénévole :

- Cherche un travail rémunéré.
- Il veut aller dans un pays du Sud.
- Le temps disponible ne correspond pas aux exigences du poste.
- Le profil n'est clairement pas adapté au poste, celui-ci dépendra si l'on recherche un poste bien précis à occuper au sein de la boutique de commerce équitable.
- Que le/la futur.e volontaire soit disposé.e ou non à acquérir un engagement stable.

Inclusivité dans le processus de recrutement

L'inclusion est une valeur fondamentale des organisations de commerce équitable travaillant sur le projet VOW. Il est lié au 6ème principe du commerce équitable (pas de discrimination).

Ce principe se retrouve à chaque étape du processus, depuis l'attraction de bénévoles jusqu'à la vie quotidienne de l'organisation.

- Un.e bénévole responsable du recrutement d'autres bénévoles doit considérer une série d'éléments (questions) pour réfléchir à l'inclusivité de son équipe.



Des questions

Inclusivité dans le processus de recrutement

Pourquoi votre organisation pense-t-elle qu'elle doit diversifier son équipe de bénévoles ?

Quels groupes souhaitez-vous attirer ?

Sur cette base, tout ce qui suit pourrait changer un peu.

L'organisation est-elle suffisamment inclusive ? – Si non, est-ce que cela doit changer ?

L'équipe de bénévoles actuelle est-elle suffisamment inclusive ? – Si non, que faut-il changer ?

Comment allez-vous vous assurer que ces nouveaux bénévoles puissent évoluer dans leur poste ?

Inclusivité dans le processus de recrutement

Penser à :

Cadrage : ce qui est attrayant/précieux pour vous ne l'est peut-être pas pour quelqu'un d'autre.

Le langage : l'usage, le ton...

Visuels : quel type d'images allons-nous utiliser.

Barrières : peuvent être linguistiques, physiques, financières, etc...

Inclusivité dans le processus de recrutement

Pensez à l'inclusion à toutes les étapes du parcours bénévole

Promotion

Prospection

Attraction

Recrutement

Accueil

Gestion

Processus de départ du
bénévole

Cliquez sur chaque étape pour plus d'information

Inclusivité dans le processus de recrutement

Étapes

Promotion

Comment votre organisation se fait-elle connaître auprès du monde extérieur ?



Vers les étapes

Inclusivité dans le processus de recrutement

Étapes

Prospection

Comment votre organisation identifie-t-elle
les bénévoles potentiels ?

Comment allez-vous regarder au-delà
des candidats habituels ?

Vers les étapes

Inclusivité dans le processus de recrutement

Étapes

Attraction

Comment votre organisation
trouve/accède-t-elle à ces bénévoles
potentiels ?

Vers les étapes

Inclusivité dans le processus de recrutement

Étapes

À quoi ressemble le processus de recrutement pour ces bénévoles potentiels ?

Recrutement

Certaines phases de ce processus peuvent-elles être « effrayantes » ou intimidantes pour les bénévoles autres que vos candidats habituels ?

Vers les étapes

Inclusivité dans le processus de recrutement

Étapes

Comment les nouveaux bénévoles sont-ils/elles accueilli.e.s par l'équipe ?

Accueil

Avez-vous une forte « culture de groupe » ?

Y a-t-il des formations obligatoires ?

Comment peuvent-elles être excluantes ?

Vers les étapes

Inclusivité dans le processus de recrutement

Étapes

Comment les garder actifs ?

Comment garder les bénévoles motivés ?

Comment prévenir les départs ?

Gestion

Les réponses à ces questions peuvent être différentes pour les groupes de bénévoles actuels et surtout pour les nouveaux groupes de bénévoles.

Vers les étapes

Inclusivité dans le processus de recrutement

Étapes

Comment abordez-vous un.e
bénévole qui quitte l'organisation ?

Ici aussi, lorsqu'il s'agit de
bénévoles diversifié.e.s, la
réponse à cette question peut
varier en fonction des différents
besoins.

Processus de départ
des bénévoles

Vers les étapes

Inclusivité dans le processus de recrutement

L'inclusion est un processus continu qui devrait être au centre de chaque mesure que nous prenons et de chacune de nos décisions.



MERCI!



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them. Project number: 2021-1-IT02-KA220-ADU-000033711

Ressources

- **EN** – The Ultimate Guide to Volunteer Recruitment: 15+ Strategies. QVIG (USA)

<https://www.qgiv.com/blog/volunteer-recruitment/#:~:text=recruit%20more%20volunteers.-,What%20is%20volunteer%20recruitment%3F,and%20services%20to%20your%20beneficiaries.>

- **EN** – “Volunteer recruitment: a complete guide to power your work”. Mobilize (USA)

<https://join.mobilize.us/blog/volunteer-recruitment>

Other Resources

- **EN** – 15 Types of Questions (With Definitions and Examples) Indeed (USA)

<https://www.oxfammagasinsdumonde.be/content/uploads/sites/2/2023/03/Checklist-accueil.pdf>



Volunteering for a
Sustainable World

VoW

FORMATION VoW

MODULE 1 : Guide du parcours du bénévole

1.2 Accueillir les nouveaux bénévoles

Index

- ❖ Les principales caractéristiques d'une organisation accueillante
- ❖ les personnes concernées
- ❖ Les étapes du processus d'accueil
- ❖ Les outils pour accueillir les bénévoles
- ❖ Comment mener une première réunion
- ❖ Conclusion
- ❖ Ressources



Les principales caractéristiques d'une organisation accueillante

Une organisation accueillante présente trois caractéristiques essentielles :

- **PROCESSUS** : L'accueil est un processus continu. Il va de la **première rencontre** à **l'engagement total** des bénévoles.
- **LA COMMUNICATION** : La communication est au cœur du processus d'accueil. Les organisations doivent être claires sur les tâches et les attentes vis-à-vis des bénévoles.
- **ÉCOUTE** : Accueillir, c'est aussi être à l'écoute des attentes des bénévoles. L'organisation doit prendre en compte les **compétences, les souhaits et la disponibilité** des bénévoles.

Les principales caractéristiques d'une organisation accueillante

Le processus d'accueil commence dès le « **premier contact** ».

C'est important pour que les bénévoles trouvent leur place dans l'organisation et pour qu'ils sentent que leur **contribution est appréciée à sa juste valeur**.

Chaque organisation travaillant avec des bénévoles a une procédure différente.

Toutefois, le processus d'accueil doit toujours inclure la connaissance du candidat et de **la mission de l'organisation**.

Les principales caractéristiques d'une organisation accueillante

Les autres éléments importants d'une organisation accueillante sont les suivants :

- **Accueil chaleureux** : Inviter les nouveaux bénévoles à participer aux réunions, aux groupes WhatsApp (s'il y en a un) et à d'autres rencontres informelles telles que les anniversaires, etc.
- **Dossier de bienvenue** : Offrir aux nouveaux bénévoles les informations de base concernant la formation, le soutien logistique et les conditions légales d'une activité de volontariat.
- **Se rencontrer au milieu** : Savoir prendre en compte les motivations et les aspirations des bénévoles.

Les principales caractéristiques d'une organisation accueillante

Afin de s'ouvrir au plus grand nombre possible de bénévoles potentiels, il est essentiel que les organisations réfléchissent à leur **inclusivité** et à leur **flexibilité** à l'égard des candidats. Voici quelques questions pour vous aider à réfléchir à ces éléments :

Inclusivité

- Votre équipe de bénévoles est-elle diversifiée?
- Dans quelle mesure êtes-vous ouvert aux personnes porteuses de handicap, à celles qui ne parlent pas la langue nationale, à celles qui ont des origines ou des âges différents?
- Que pourriez-vous faire pour que votre offre de volontariat soit plus ouverte à la diversité?

Flexibilité

- Quelle est votre flexibilité par rapport à la motivation et aux compétences des candidats?
- La période d'essai est-elle aussi courte que possible?
- Que feriez-vous si quelqu'un n'est pas disponible régulièrement?
- Quelles sont les tâches qui peuvent être gérées et exécutées de manière flexible?

Les personnes concernées

Il existe deux types principaux de profils impliqués dans la gestion et le soutien des bénévoles

Bénévoles actuels
qui assistent la personne
nouvellement arrivée

Salariés
en rapport à la gestion
RH / du volontariat



Les étapes du processus d'accueil

Voici un aperçu du processus d'accueil pour un bénévolat régulier :

1. Premier contact

Appeler le candidat pour l'inviter à un rendez-vous en face à face.

2. Première rencontre

Explication des missions et des offres de volontariat de l'organisation + faire connaissance les nouveaux bénévoles et leurs attentes. Pour l'organisation, c'est un employé ou un.e bénévole chargé.e de l'accueil et de la formation des nouveaux qui accueille cette personne. L'organisation peut aussi remettre des documents d'information sur sa mission et sur l'organisation du volontariat (assurance, remboursement, etc.) lors de cette rencontre.

3.

4.

5.

6.

Les étapes du processus d'accueil

1.

2.

3. Sélection/correspondance

L'organisme décide s'il peut accueillir convenablement le/a nouveau/elle bénévole et, si ce n'est pas le cas, elle réoriente la personne vers un autre organisme où ses attentes pourraient être mieux rencontrées. Le/a candidat.e décide également s'il souhaite faire un essai après la première rencontre avec l'organisation.

4. Période d'essai/formation

Pendant plusieurs semaines, le/a bénévole est formé.e et accompagné.e par des salariés ou des bénévoles actuels. C'est le moment où iel découvre différentes tâches et rôles.

5.

6.

Les étapes du processus d'accueil

1.

2.

3.

4.

5. Engagement total

Après la période d'essai, le bénévole décide s'il souhaite poursuivre avec l'organisation. Si le/a bénévole s'engage, l'organisation lui remettra des documents informatifs sur l'organisation ou un contrat qu'il devra signer. Chaque pays a sa propre législation concernant les informations à donner et la démarche à suivre.

L'organisme (employés ou bénévoles actuels) pourra également réorienter la personne si elle estime que la collaboration avec ce candidat ne fonctionnera pas.

6. Suivi

Les bénévoles RH doivent avoir des contacts réguliers avec le/a nouvelle-au bénévole pour savoir s'il se sent à l'aise dans son engagement. Après quelques mois, l'organisation (employé ou bénévole) devrait avoir un moment d'échange/évaluation avec le/a nouvelle-au bénévole.

Les outils pour accueillir de nouvelles-aux bénévoles

Vous trouverez ci-dessous une liste d'**outils/actions** que les organisations peuvent mettre en place afin de soutenir les bénévoles :

- **Accueil chaleureux** : La première impression est cruciale! Veillez à bien préparer la première rencontre.
- **Le tutorat** : un.e bénévole actuel pourrait jouer le rôle du « parrain »/ de la « marraine », ce qui signifie être le point de contact pour répondre à ses éventuelles questions.
- **Formation** : formation sur le terrain pour découvrir les tâches, mais aussi formation offerte par l'organisation mère dans ses bureaux.

Les outils pour accueillir de nouveaux bénévoles

- **Reconnaissance/ valorisation** : Même au début, le travail des bénévoles devrait être reconnu. Plus d'informations à propos de la reconnaissance et la valorisation du travail des bénévoles est disponible dans l'unité suivante.
- **Retour d'informations** : Faire des retours aux nouvelles-aux bénévoles lorsqu'ils réalisent les tâches les aide à s'améliorer et à prendre confiance en eux.
- **Espace en ligne** : Certaines organisations disposent d'une plateforme en ligne où elles rassemblent tous les documents nécessaires aux volontaires (actuels et nouveaux).

Comment mener une première réunion

La première réunion ne devrait pas être aussi formelle qu'un entretien d'embauche mais devrait plutôt être une conversation fluide.

1- Instaurer une atmosphère agréable

Si la réunion se déroule sur le lieu du bénévolat, le faire découvrir au/à la candidat.e.



Comment mener une première réunion

2- Discussion

Les informations suivantes sont basées sur [un document créé par Oxfam- Magasins du monde](#).

- **Poser des questions de base sur la personne** : Nom, lieu de résidence, profession ,...
- **Identifier les connaissances de la personne à propos de l'organisation** : Connaît-elle déjà l'organisation ? Connaît-elle des membres de l'organisation ?
- **Présenter votre organisation** : Expliquer les missions/valeurs et présenter les offres/tâches du volontariat. → Prévoir un espace pour les questions des candidats.

Comment mener une première réunion

2- Discussion

- **Identifier les motivations des nouveaux bénévoles:**
Pourquoi la personne veut-elle être bénévole dans cette organisation ? Qu'est-ce qui lui plaît dans l'organisation ? Que veut-elle faire avec l'organisation ? Quels sont ses loisirs ?
- **Identifier les compétences :** Le/a candidat.e a-t-iel été bénévole dans d'autres organisations ? Qu'y a-t-il fait ? A-t-il de l'expérience dans les différentes tâches de l'offre de volontariat ?

Il est important de prendre en compte les souhaits et les compétences de la personne. Si la personne souhaite uniquement gérer des réseaux sociaux ou trier des vêtements, il ne faut pas lui confier un poste de vendeur. Vous pouvez toujours parler des tâches les plus nécessaires, mais il est important de partir du désir de la personne pour espérer la garder impliquée dans votre organisation.

Comment mener une première réunion

- **Identifier les disponibilités** : En journée? En soirée? En semaine? Le week-end?

Quelle est la régularité souhaitée?

Montrer de l'ouverture quant à la disponibilité des candidats. Par exemple, si une personne n'est seulement disponible qu'un jour mais que l'équipe est déjà complète, réfléchir à une façon possible de réorganiser les équipes afin de pouvoir l'accueillir.

3- Clôturer la discussion

- Demander à la personne si elle a des questions
- Expliquer les prochaines étapes de son engagement
- Laisser un temps de réflexion après la réunion
- Remercier la personne pour le temps consacré à l'organisation et pour l'intérêt qu'elle lui porte

Comment mener une première réunion





Conseils

- Éviter de faire de l'entretien un moment formel, mais plutôt une conversation. Se montrer **flexible** : écouter les motivations et les intérêts de la personne. La personne est plus susceptible de rester dans l'organisation si elle effectue des tâches qui correspondent à ses attentes. Éviter toute discrimination et tout préjugé.
- Si les offres de volontariat et le candidat ne correspondent pas, rediriger la personne vers une autre organisation ou une plateforme de volontariat où elle pourra trouver d'autres opportunités.

Conclusion

- L'accueil est un processus basé sur la communication ainsi que sur l'écoute des motivations et des besoins des personnes.
- **Les employés et les bénévoles actuels peuvent être impliqués dans le processus d'accueil.**
- L'accueil va du premier contact à l'engagement total des nouveaux bénévoles.
- Il existe de nombreux outils qui peuvent aider à créer un processus d'accueil approprié, comme le tutorat et la formation.
- La première rencontre doit être l'occasion d'avoir une meilleure idée des connaissances de la personne sur l'organisation, de ses motivations, de ses compétences et de ses disponibilités.

Ressources

-  **FR – Oxfam- Magasins du monde (BE). Document d'accueil .**
En ligne : https://oxfammagasinsdumonde.be/content/uploads/sites/2/2022/02/Doc-accueil_version-brochure-2021.pdf
-  **FR – Oxfam- Magasins du Monde (BE). Processus d'accueil**
En ligne : <https://oxfammagasinsdumonde.be/content/uploads/sites/2/2021/10/2-Processus-daccueil.pdf>
-  **FR – Oxfam- Magasins du monde (BE). Projet de document d'aide pour le 1er entretien .**
En ligne : <https://oxfammagasinsdumonde.be/content/uploads/sites/2/2021/10/Annexe-Doc-1er-ENTRETIEN.pdf>
-  **FR – Plateforme francophone pour le volontariat (BE). Liste de contrôle de l'accueil et de l'intégration du bénévole .**
En ligne : <https://www.oxfammagasinsdumonde.be/content/uploads/sites/2/2023/03/Checklist-accueil.pdf>



MERCI!

© Projet VoW
Publié en juin 2023



The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein. Project number: 2021-1-IT02-KA220-ADU-000033711



Volunteering for a
Sustainable World

VoW

FORMATION VoW

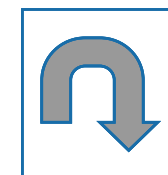
MODULE 1 : Guide du parcours du bénévole

1.3 Reconnaissance des bénévoles

Index

- ❖ Principes de base de la reconnaissance
- ❖ Quand faire de la reconnaissance
- ❖ Les avantages de faire de la reconnaissance
- ❖ Outils/idées pour valoriser les bénévoles
- ❖ Exemples de bonnes pratiques
- ❖ Conclusion
- ❖ Ressources

« Les bénévoles ne commencent pas parce qu'ils attendent une récompense, mais il est important que votre organisation ou groupe célèbre et valorise leurs actions. Reconnaître la contribution des bénévoles montre que votre organisation ou groupe apprécie cet engagement. Faire cela peut aider les bénévoles à se sentir valorisé.e.s et soutenu.e.s. Si les bénévoles se sentent apprécié.e.s, ils sont plus susceptibles de rester dans votre organisation. Cette reconnaissance ne doit pas nécessairement engendrer des coûts importants mais doit être régulière, personnelle et ne doit pas favoriser un nombre restreint de bénévoles. »



Principes de base de la reconnaissance

Cette partie est basée sur [un document créé par Oxfam- Magasins du monde](#) .

Connaître l'autre : Il est essentiel d'organiser des rencontres entre bénévoles, ainsi qu'entre bénévoles et salariés pour que les gens puissent apprendre à se connaître. Il peut s'agir d'événements ponctuels comme l'anniversaire d'une équipe de bénévoles, le lancement d'un nouveau projet, etc. Les événements ponctuels doivent être complétés par des contacts réguliers entre les différentes personnes engagées dans l'organisation.

Principes de base de la reconnaissance

Valoriser l'initiative/inspirer confiance : Être valorisé.e, c'est aussi recevoir une reconnaissance pour les actions mises en place au profit de l'organisation. Cela signifie que les employés et les bénévoles doivent se faire confiance dans leurs actions pour aider l'organisation à se développer. La prise d'initiative doit également être possible (dans un cadre déterminé) et reconnue par les autres. Un « merci pour votre action » en réunion est déjà une bonne étape vers la reconnaissance.

Principes de base de la reconnaissance

Communiquer de manière adaptée : Il est essentiel d'être à l'écoute des attentes et demandes des bénévoles et de s'assurer de leur suivi. De plus, les méthodes de communication doivent être choisies judicieusement. L'e-mail sera par exemple utilisé comme outil d'information plutôt que pour démarrer une conversation.

Principes de base de la reconnaissance

Les canaux de communication privilégiés doivent être

1. Le face-à-face



2. Les appels téléphoniques



3. Les e-mails



Si la communication s'adresse à plusieurs.e.s bénévoles/une équipe de bénévoles, une réunion de groupe est à privilégier.

Principes de base de la reconnaissance

Point d'attention

Les personnes d'âges différents n'ont pas forcément la même façon de communiquer. Par exemple, les groupes Facebook sont également utilisés pour communiquer avec les bénévoles de certaines organisations. Cependant, les jeunes générations ont tendance à être moins actives sur Facebook que les générations plus âgées. **L'âge et les capacités** de vos bénévoles en matière de technologie doivent être pris en compte lors du choix du canal de communication.

Principes de base de la reconnaissance

Communiquer en dehors de l'organisation

Les groupes de bénévoles et leurs actions doivent être reconnus et valorisés par l'organisation à travers la communication externe (publications sur les réseaux sociaux, newsletters,...). Elle témoigne de la fierté de l'association à travailler avec des bénévoles et présente les différentes les différentes actions. **La visibilité d'une organisation dans l'espace public est également un moyen de renforcer l'engagement des bénévoles.**

Quand faire de la reconnaissance

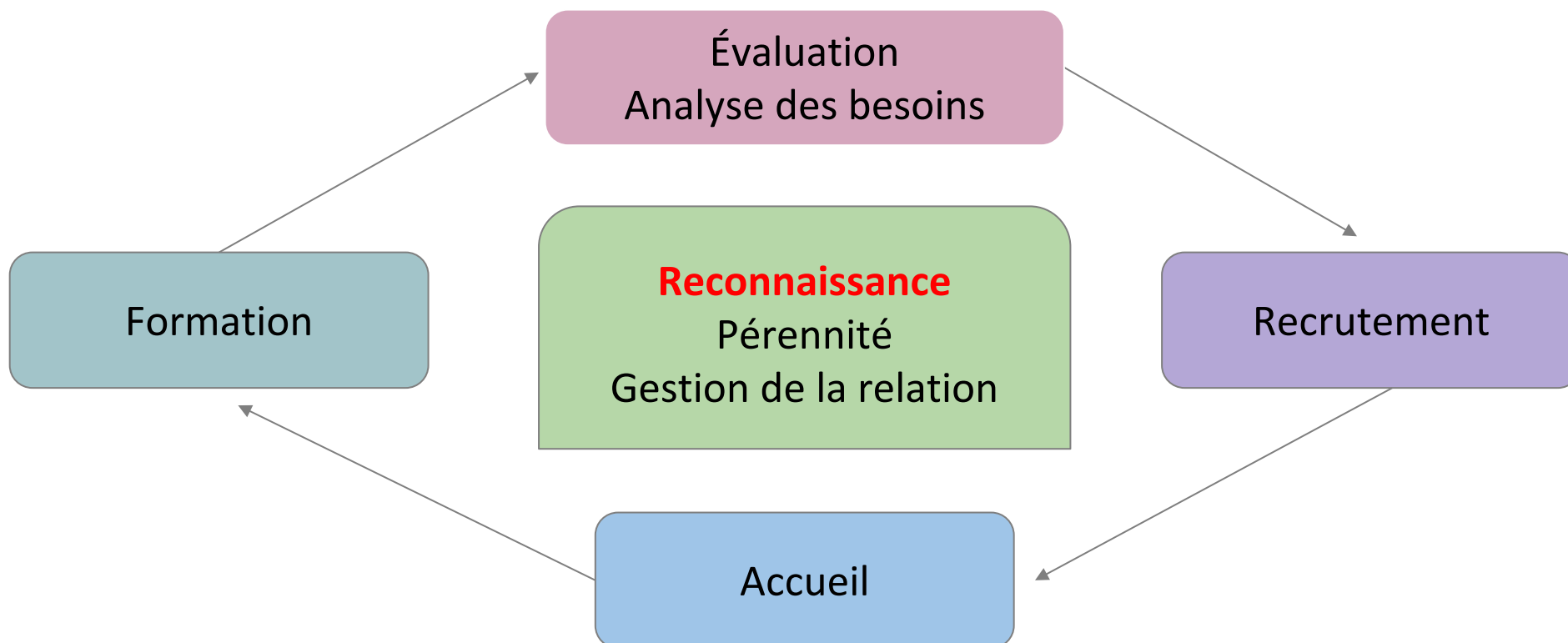
Cette partie est basée sur [un document créé par Oxfam- Magasins du monde](#).

La reconnaissance/valorisation est un **processus continu** tout au long du parcours bénévole. Il est au centre du cycle du bénévolat, comme expliqué sur la diapositive suivante.



Quand faire de la reconnaissance

Le cycle du bénévolat



Quand faire de la reconnaissance

La reconnaissance doit alors se faire avec **des éléments concrets et à des moments précis.**

Premier contact

Comme le montre l'unité 1.2, l'accueil de nouvelles-aux bénévoles est crucial pour la motivation et le maintien de l'enthousiasme. Reconnaître un.e candidat.e bénévole, c'est comprendre ce qu'il souhaite tirer de son expérience de bénévolat dès le processus de recrutement. Mais c'est aussi être clair sur ce que cela implique d'être bénévole dans ce mouvement.

En pratique, il peut s'agir d'un accueil personnalisé, d'une formation sur l'organisation ou d'un pack d'accueil, par exemple.

Quand faire de la reconnaissance

Pendant la période d'essai

Au début de l'engagement, les nouvelles-aux bénévoles doivent être formés et accompagnés pour se sentir à l'aise dans leurs tâches. Il faut leur permettre de faire différentes expériences au sein de l'équipe afin de voir quelle place ils aimeraient prendre. Les attentes des nouvelles-aux bénévoles doivent correspondre aux besoins de l'organisation /de l'équipe de bénévoles existante.

Quand faire de la reconnaissance

Participer à la vie de l'équipe/organisation bénévole

Vous pouvez souhaiter « publiquement » la bienvenue aux nouvelles-aux bénévoles lors d'une rencontre avec d'autres bénévoles et leur faire signer la charte des valeurs de l'organisme /équipe, le cas échéant. L'ordre du jour des réunions doit être diversifié et refléter toutes les activités menées par les bénévoles. Il est crucial de permettre à chacun de s'exprimer et d'exprimer ses remarques. Les réunions sont aussi un espace pour se féliciter et annoncer les bonnes nouvelles. Tous les projets et activités en dehors des rencontres sont aussi des lieux de reconnaissance du travail des bénévoles et de partage d'agréables moments de convivialité.

Quand faire de la reconnaissance

Aller de l'avant

Une activité de bénévolat est un lieu où l'on apprend de nouvelles choses et où l'on développe des aptitudes et des compétences. Il est important de pouvoir soutenir les bénévoles dans leurs besoins de formation.

Prendre des responsabilités

Reconnaître les bénévoles, c'est aussi leur offrir la possibilité de prendre davantage de responsabilités dans leur engagement. Les encourager à évoluer dans leurs tâches est une façon d'aider les bénévoles à grandir dans leur implication et de montrer que l'organisation valorise leurs efforts.

Quand faire de la reconnaissance



Fin d'un engagement bénévole

Lorsqu'un.e bénévole décide de mettre fin à son engagement, il est important d'organiser une rencontre avec cette personne pour situer les raisons qui l'amènent à arrêter et le remercier pour son implication.

Les avantages de faire de la reconnaissance

Selon la Plateforme Francophone pour le Volontariat (levolontariat.be), les avantages de la pratique de la reconnaissance du bénévolat sont les suivants:

- **Fidéliser les bénévoles**, pérenniser leur engagement.
- **Maintenir l'enthousiasme et la motivation.**
- **Renforcer le sentiment d'appartenance** à l'organisation .
- **Permettre à chacun de s'épanouir** dans les projets.



Outils/idées pour valoriser les bénévoles

- Créer un rapport annuel sur les bénévoles.
- Créer une certification de l'engagement bénévole.
- Les célébrer lors de la journée internationale des volontaires le **5 décembre**.
- Publier sur les réseaux sociaux (afin de mettre en valeur les réalisations/événements des bénévoles, les remercier de leur engagement, etc.)
- Inclure les bénévoles dans tout le processus décisionnel : au conseil d'administration et lors des assemblées générales.

Outils/idées pour reconnaître les bénévoles

- Organiser des réunions avec les salariés, le PDG, etc.
- Organiser des rencontres avec d'autres bénévoles.
- Envoi de lettres de remerciement.
- Offrir des cadeaux.
- Partager les résultats financiers avec les bénévoles afin de valoriser le travail de l'équipe.

Exemples de bonnes pratiques

Se référer à la vidéo « [Reconnaissance des bénévoles : Un guide pour remercier Vos Bénévoles](#) » pour avoir plus de conseils sur le sujet.



Exemples de bonnes pratiques


Se référer à la vidéo « [Reconnaissance des bénévoles](#) » pour obtenir des exemples concrets de pratiques de reconnaissance.





Conclusion

- La reconnaissance est essentielle pour garder les bénévoles **motivé.e.s sur le long terme** et leur montrer à quel point ils sont importants pour l'organisation.
- La reconnaissance doit se faire tout au **long du parcours bénévole**, du premier contact jusqu'à la fin de l'engagement.
- Plusieurs outils/méthodes peuvent être utilisés pour la reconnaissance des bénévoles, mais l'idée générale est de **les remercier et de leur montrer que l'organisation est reconnaissante** de leur engagement.

Ressources

-  **FR** – Oxfam- Magasins du monde (BE). *La reconnaissance des bénévoles – Commentaire valoriser l'activité bénévole : le cas d'Oxfam-Magasins du monde.*
En ligne : <https://www.levolontariat.be/sites/default/files/2019-07/2018ReconnaissanceValorisationBenevolesOxfam.pdf>

-  **FR** – Plateforme Francophone du Volontariat (BE). *La reconnaissance et la valorisation des volontaires , Outil du réseau du volontariat local 2021 .*
En ligne : <https://www.levolontariat.be/sites/default/files/2022-03/2021%20PFV%20Rencontre%20R%C3%A9seau%20Volontariat%20Local%20-%20Reconnaissance%20et%20valorisation%20des%20volontaires .pdf>

-  **Bénévole en Écosse. Reconnaître et valoriser les bénévoles.**
En ligne : <https://volunteeringhub.org.au/wp-content/uploads/2021/02/Recognising%20and%20Valuing%20Volunteers.pdf>



MERCI!

© Projet VoW
Publié en juin 2023



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them. Project number: 2021-1-IT02-KA220-ADU-000033711