



PRÉPARER AUJOURD'HUI L'ACTION BÉNÉVOLE DE DEMAIN

LES PRATIQUES DE GESTION DES BÉNÉVOLES ÂÎNÉS ŒUVRANT
DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX,
PRINCIPALEMENT AUPRÈS DES ÂÎNÉS



LA RECONNAISSANCE DES BÉNÉVOLES

LES ÉLÉMENTS
D'UN PROGRAMME
AVRIL 2011



La reconnaissance des bénévoles

10 ANS

2001
Année internationale des bénévoles
2011



Index

- Page 2 :
Les programmes de reconnaissance voués à l'échec
Les programmes de reconnaissance couronnés de succès
Dix lignes directrices
- Page 3 :
Une reconnaissance sur mesure pour chaque bénévole
- Page 4 :
Quelques conseils pratiques afin de personnaliser les activités de reconnaissance
Plus qu'une plaque ou un certificat
- Page 5 :
Des suggestions d'activités de reconnaissance
- Page 6 :
Des idées de reconnaissance en un coup d'œil

Publié par la FCABQ / Janvier 2010

Droits d'auteur

La reproduction du contenu de ce document en tout ou en partie est autorisée, à condition d'en citer la source.

Les éléments d'un programme

Par **Pierre Riley**, directeur général

Le salaire d'un bénévole est l'assurance d'être reconnu comme un partenaire à part entière et respecté au sein de l'organisme. Aussi, la reconnaissance doit-elle faire partie intégrante du processus de gestion et veiller à ce que les bénévoles se sentent valorisés au sein de l'organisme pour lequel ils œuvrent.

Un programme de reconnaissance efficace et bien ciblé peut soutenir un organisme à bien des égards. S'il est bien géré, le programme motivera les bénévoles en comblant leurs besoins individuels, tout en appuyant les objectifs fixés par l'organisme. Un programme bien géré contribuera de diverses manières à l'efficacité de l'action de l'organisme.

Un bon programme contribue à ...

La productivité

Les bénévoles à qui l'on confie des tâches significatives trouveront leurs efforts gratifiants. Cela leur profitera personnellement alors que de son côté, l'organisme bénéficiera d'une utilisation optimale de ses précieuses ressources.

La rétention

En tentant d'identifier et de satisfaire les besoins individuels de chacun et en témoignant une reconnaissance qui vient combler ces besoins, vous êtes plus susceptible d'encourager vos bénévoles à poursuivre leur engagement au sein de votre organisme.

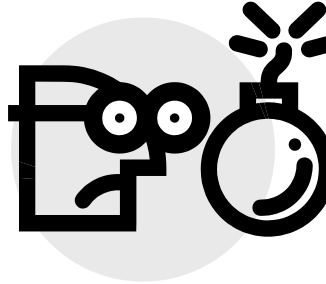
Au moral

Lorsque votre organisme démontre qu'il se soucie de ses bénévoles en leur confiant des tâches appropriées et en valorisant leurs efforts, il accroît la satisfaction personnelle que les bénévoles retirent de leur travail ainsi que leur volonté de participer.



Les programmes de reconnaissance voués à l'échec sont ceux qui :

- fondent la récompense sur ce que valorise le gestionnaire et non pas le bénévole ;
- prennent pour acquis que certaines récompenses conviennent à tout le monde, sans égard à l'individualité de chacun ;
- sont administrés de manière inconséquente ;
- sont extérieurs au bénévole, sans rapport avec le travail ou le bénévolat ;
- offrent des récompenses, qu'elles soient ou non méritées ;
- prennent pour acquis que la mission de l'organisme constitue une justification en soi, sans qu'il soit nécessaire de reconnaître ou de souligner le travail du bénévole ;
- offrent des récompenses et une reconnaissance démesurées.



Les programmes de reconnaissance couronnés de succès sont ceux qui :

- fondent la récompense sur l'appréciation de chaque bénévole comme une personne unique, et qui satisfont les besoins individuels ;
- se fondent sur le travail ou les tâches du bénévole ;
- découlent de politiques conséquentes qui inspirent confiance dans le fait que l'effort sera récompensé de manière appropriée ;
- reconnaissent les contributions de longue date ou les efforts exceptionnels à maintes occasions ;
- offrent des récompenses pouvant être partagées par des équipes de bénévoles ou qui s'adressent à l'ensemble de l'organisme.

« Un programme de reconnaissance efficace et bien ciblé peut soutenir un organisme à bien des égards. »

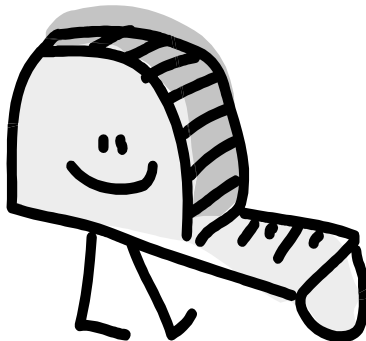
Dix lignes directrices en matière de reconnaissance

1. Faites-le bien ou abstenez-vous
2. Faites-le fréquemment
3. Faites-le en employant des méthodes variées
4. Faites-le en toute honnêteté
5. Faites-le pour la personne et non pour ce qu'elle accomplit
6. Faites-le en proportion avec les réalisations honorées
7. Faites-le de manière conséquente
8. Faites-le en temps opportun
9. Faites-le de manière personnalisée
10. Faites-le en témoignage de ce que vous attendez



Une reconnaissance sur mesure pour chaque bénévole

Bien des gens estiment que le meilleur moyen de témoigner leur reconnaissance aux bénévoles est d'organiser une fête à leur intention ou un événement de nature similaire durant la Semaine de l'action bénévole. Pourtant, la SAB n'est pas le seul moment pour remercier vos bénévoles.



Pour reconnaître plus efficacement les efforts déployés par les bénévoles engagés au sein de votre organisme, il vous faut d'abord comprendre ce qui motive les gens à faire du bénévolat.

Voici les quatre facteurs de motivation parmi ceux rencontrés le plus fréquemment chez les bénévoles :

- **Valorisation.** En général, les personnes qui font du bénévolat pour être valorisées apprécient qu'on reconnaisse leurs talents et qu'on les remercie individuellement pour le travail qu'elles accomplissent. Ces efforts bénévoles étant aisément visibles, offrez-leur une reconnaissance publique lors d'un événement, une mention sur votre site Internet ou dans votre bulletin d'information, ou adressez une lettre de remerciements à leur employeur, à leur professeur ou aux membres de leur famille.
- **Affiliation.** Les personnes qui font du bénévolat par désir d'affiliation aiment se retrouver en présence d'autres gens qui partagent les mêmes croyances, origines ou objectifs per-

sonnels, et trouvent rarement satisfaisant de travailler seules. Il conviendrait de souligner la contribution de ces bénévoles par des réunions à caractère so-

cial, en leur remettant un insigne personnalisé ou en affichant publiquement le nom de tous les bénévoles œuvrant au sein de l'organisme.

- **Réalisation de soi.** Les personnes qui font du bénévolat pour se réaliser sur le plan personnel aiment avoir sous les yeux des preuves tangibles de leur travail et cherchent à s'engager dans des projets pratiques et concrets. Pour reconnaître efficacement la contribution de ces bénévoles, offrez-leur des certificats qui témoignent de la réalisation de leur travail à diverses étapes ou un endroit spécial où placer leurs projets, une fois terminés.
- **Pouvoir et influence.** En général, les personnes motivées à faire du bénévolat par le pouvoir et l'influence qu'ils procurent aiment persuader les gens de voir et faire les choses à leur

manière et leur montrer des moyens plus efficaces ou plus faciles d'atteindre un objectif.

Ils apprécient les postes qui leur permettent de prendre des décisions et de former les autres. Ces bénévoles apprécieront un insigne qui témoigne de leur titre ou de leur rang dans l'organisme, une place de stationnement à leur intention ou la possibilité d'animer un atelier offert par votre organisme.

Rappelez-vous qu'un programme de reconnaissance bien géré contribuera à préserver la motivation de vos bénévoles et qu'en bout de ligne, il profitera à votre organisme et vous aidera à atteindre vos buts.

« (...) il vous faut d'abord comprendre ce qui motive les gens à faire du bénévolat. »

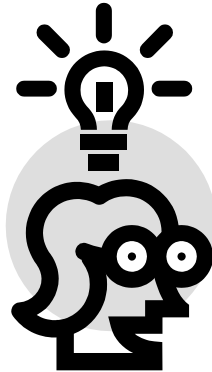
Quelques conseils pratiques afin de personnaliser les activités de reconnaissance

La meilleure façon de démontrer que vous appréciez les efforts que déploient vos bénévoles est de rendre plus personnelles les activités de reconnaissance qui leur sont destinées.

Un message général ne témoignera pas de votre satisfaction à l'égard de la conduite individuelle de vos bénévoles, le seul véritable indice qu'ils ont fait un bon et précieux travail.

Voici quelques conseils pratiques à suivre lorsque vous rendez hommage à vos bénévoles :

- Lorsqu'un de vos bénévoles fait quelque chose de vraiment utile pour l'organisme, prenez-en note afin d'être en mesure, le moment venu, d'adresser un



message écrit ou verbal plus personnel, au lieu d'employer la même formule pour chacun.

- Sachez ce qui intéresse vos bénévoles en conversant avec eux ou en les observant. Ainsi, lorsque viendra le moment de les remercier pour le travail qu'ils ont accompli, vous serez à même de leur offrir un présent qu'ils apprécieront réellement et leur montrerez, du même coup, que vous vous intéressez à eux.
- Interrogez d'autres bénévoles, clients ou employés au sujet du travail effectué par le bénévole mis à l'honneur ou de sa personnalité. Cela vous indiquera comment les autres le perçoivent et suscitera, chez ce bénévole, le sentiment de faire réellement partie du groupe, en sachant ce que les autres pensent de lui.
- Découvrez quels sont les mets favoris de vos bénévoles et gâtez-les à l'occasion, de manière à leur faire sentir que vous les appréciez. Parfois, les activités de reconnaissance de groupe ne rendent pas la juste mesure de la contribution offerte par chacun des bénévoles. De petites attentions ici et là peuvent suffire à combler ce besoin.
- Soulignez l'anniversaire de vos bénévoles, et faites-en part aux membres du personnel. Pour bien des gens, le simple fait de savoir qu'ils sont connus de tous les membres de l'organisme les aide à se rendre compte que leur présence est appréciée.

Plus qu'une plaque ou un certificat

Voici des idées qui ont peu à voir avec les plaques ou certificats décernés traditionnellement :

- Envoyer une lettre à l'employeur du bénévole, dans le but de souligner la contribution positive de celui-ci à votre organisme.
- Demander à des bénévoles ou à des membres du personnel de former d'autres bénévoles ou membres du personnel, d'animer des réunions, de donner des exposés, etc.
- Oublier les déjeuners distincts pour les employés et les bénévoles méritants. Au lieu de cela, les réunir tous à l'occasion d'un déjeuner conjoint de reconnaissance en leur honneur.
- Envoyer une carte d'anniversaire aux bénévoles ou aux membres du personnel, mentionnant leur nombre d'années de service. Indiquer la contribution qu'ils ont apportée à votre

« Un message général ne témoignera pas de votre satisfaction à l'égard de la conduite individuelle de vos bénévoles (...) »

organisme pendant l'année écoulée.

Des suggestions d'activités de reconnaissance

Les suggestions suivantes peuvent être adaptées en fonction de chaque bénévole. Ces activités proviennent d'organismes qui ont déjà celles-ci à leur programme respectif.



Récompense portant le nom d'un bénévole

Ayez recours à cette façon bien particulière de rendre hommage en créant des récompenses qui portent le nom de bénévoles de longue date qui se sont illustrés au sein de votre organisme. On peut également recruter des groupes de bénévoles à certaines occasions durant l'année.

Chaque groupe se voit attribuer le nom d'un bénévole dont la contribution s'est avérée exceptionnelle. Les activités d'orientation de ces groupes seront consacrées en partie à faire connaître cette personne et, lorsque les circonstances le permettent, celle-ci est invitée à s'entretenir avec les membres du groupe.

Signets

Utilisez des dessins d'enfants pour concevoir un signet. Laminez-les et inscrivez un message au verso. Voilà un souvenir merveilleux et peu dispendieux !

Une note personnelle

Cela n'a rien d'exceptionnel, mais les bénévoles apprécient vraiment les notes personnelles que leur envoie périodiquement le gestionnaire. Sur des cartes à l'effigie de l'organisme ou

spécialement choisies pour chacun, on rappelle aux bénévoles l'importance que revêt la présence de chacun pour l'organisme.

La carte peut faire mention d'un travail ou d'un projet terminé récemment et décrire comment ce travail ou ce projet a amélioré le fonctionnement de l'organisme.

Des notes personnelles de la part des bénéficiaires

Un organisme qui vient en aide aux personnes aveugles en demandant à des bénévoles de lire et d'interpréter de l'information a rendu hommage aux bénévoles d'une façon très spéciale.

Normalement, les bénévoles ne rencontrent pas les usagers, puisque la lecture se fait sur les ondes de la radio.

Lors de la soirée consacrée à la reconnaissance des bénévoles, chacun a trouvé près de son couvert une lettre qui avait été dictée par un auditeur de l'émission pour laquelle le bénévole faisait la lecture.

La lettre parlait du lecteur et de l'effet de son ton de voix sur l'auditeur ainsi que de la façon dont le lecteur aidait à comprendre l'article de journal qui

était lu (ou autre, selon le cas). Les lettres étaient imprimées sur du papier spécial et placées dans un joli cadre.

Naturellement, coordonner le tout a demandé du travail, mais cette initiative n'a pas empiété sur le temps prévu pour la réception dont le programme était déjà chargé.

Les bénévoles ont indiqué que c'était la plus belle récompense qu'ils avaient jamais reçue. Ils ont appris directement de leurs auditeurs l'importance que représente leur travail pour eux.

« Rappelez-vous qu'un programme de reconnaissance bien géré contribuera à préserver la motivation de vos bénévoles. »

Des idées de reconnaissance en un coup d'œil

Reconnaissance lorsqu'un bénévole se joint à votre organisme

- Envoyer une lettre de bienvenue (peut-être accompagnée d'un petit cadeau)
- Fournir une bonne description du rôle à jouer, un insigne, une carte d'identité, etc.
- Offrir une activité d'orientation (y compris une visite guidée des locaux)

- Assigner au bénévole un lieu où il peut mettre son manteau, son sac à main ou porte-documents, son travail en cours, etc.
- Publier les noms des nouveaux bénévoles dans le bulletin des employés



- Présenter le nouveau bénévole aux autres employés et aux bénévoles
- Présenter le bénévole à son chef d'équipe
- Dresser un répertoire des talents

Reconnaissance au quotidien ou à la semaine

- SOURIRE !
- Remerciements informels de la part du personnel et du superviseur du bénévole
- Consigner le nombre d'heures offertes pour évaluation future
- Féliciter le bénévole au travail,



- lui formuler des commentaires précis
- Offrir un bon encadrement
- Obtenir les commentaires du bénévole (suggestions, améliorations)
- Se montrer sensible aux pratiques religieuses du bénévole (fêtes religieuses, coutumes, rituels de prière)
- Favoriser les entretiens entre le conseil d'administration et les bénévoles de première

- ligne
- Prendre le temps de discuter
- Dire au bénévole qu'il vous a manqué
- Tenir compte des problèmes et des besoins personnels
- Placer une boîte aux suggestions à l'intention des bénévoles

Reconnaissance au mois

- Choisir un bénévole du mois
- Prévoir du temps pour la supervision et l'évaluation
- Publier des articles de bénévoles dans les bulletins d'information
- Accorder des bourses pour permettre d'assister à des

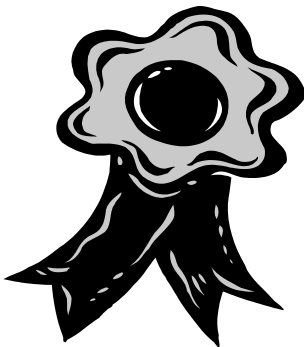
- conférences ou des ateliers d'intérêt
- Envoyer une lettre dans les journaux au sujet des bénévoles de votre organisme



... Idées de reconnaissance en un coup d'œil

Reconnaissance lors de réunions du personnel ou de rencontres avec des groupes

- Rapporter les projets menés par les bénévoles et leurs réalisations individuelles
- Faire l'éloge des bénévoles (demander à des employés dont la collaboration avec des bénévoles s'avère fructueuse de se faire l'avocat de ceux-ci auprès d'employés qui n'ont pas autant de succès)
- Montrer des diapositives ou projeter une vidéo montrant des bénévoles au travail
- Inviter des bénévoles aux réunions du personnel
- Offrir aux bénévoles des outils de formation provenant de l'extérieur



Reconnaissance au départ d'un bénévole

- Remettre une lettre de remerciements
- Décerner un certificat, une épinglette témoignant de votre appréciation
- Rédiger une lettre de recommandation
- Organiser une entrevue de départ

blications spécialisées

- Dans le bulletin d'information ou sur le site Internet de votre organisme

Candidatures à des prix de reconnaissance

Chaque année, de nombreux prix et récompenses sont décernés aux bénévoles dans plusieurs domaines du secteur bénévole.

Proposer la candidature de bénévoles actifs dans votre organisme est un moyen de reconnaissance très peu onéreux mais des plus efficace. Il existe plusieurs prix municipaux, provinciaux et canadiens.

Rappelez-vous qu'un programme de reconnaissance efficace et bien ciblé peut soutenir un organisme à bien des égards.

Reconnaissance lors de réceptions et d'activités

- Envoyer à vos bénévoles une carte d'anniversaire
- Organiser des fêtes d'anniversaire informelles (un petit gâteau avec une bougie)
- Envoyer une carte de prompt rétablissement
- Se souvenir d'événements spéciaux se produisant dans la vie des bénévoles (le mariage d'un fils ou d'une fille, une promotion au travail, un anniversaire)

Des lieux où rendre hommage à vos bénévoles

- Bureau des bénévoles ou salle de repos
- Hall d'entrée ou cafétéria de l'immeuble
- Dans la collectivité
- Dans les centres commerciaux - sur les babillards
- Dans les médias, les articles de journaux, les émissions de télévision communautaire, les pu-

« Parfois, les activités de reconnaissance de groupe ne rendent pas la juste mesure de la contribution offerte par chacun des bénévoles. De petites attentions ici et là peuvent suffire à combler ce besoin. »

S'il est bien géré, le programme motivera les bénévoles en comblant leurs besoins individuels, tout en appuyant les objectifs fixés par l'organisme.



fcabq

Pour vous guider vers
la bonne ressource

Contactez-nous
fcabq.org

514.843.6312 • 1.800.715.7515

fcabq
FÉDÉRATION DES CENTRES
D'ACTION BÉNÉVOLE DU QUÉBEC

