

Reconnaissance, soutien et fidélisation des bénévoles / *Recognition, Support and Retention of Volunteers*



V O L U N T E E R
B É N É V O L E S
C A N A D A

Marlene Deboisbriand
Présidente, Bénévoles Canada /
President, Volunteer Canada

Le vendredi 11 novembre 2005 /
Friday, November 11, 2005

Québec, QC

Le contexte / Context

- 6 500 000 bénévoles au Canada / *6,500,000 volunteers in Canada*
- 161 000 organismes sans but lucratif au Canada / *161,000 nonprofit and voluntary organizations in Canada*
- Sport et loisir / *Sports and recreation (21%)*
- Religion / *Religion (19%)*
- Services sociaux / *Social services (12%)*
- Octroi de subventions, collecte de fonds et promotion du bénévolat / *Grant-making, fundraising and promoting volunteerism (10%)*
- Arts et culture, logement, hôpitaux, universités et collèges, droit/assistance juridique et politique, environnement, santé, activités internationales / *Arts and culture, housing, hospitals, universities and colleges, law/advocacy and politics, environment, health, international activities*

- Écarts importants / *Major variances*
 - Hôpitaux, universités et collèges (33 % des revenus, 34 % des employés rémunérés et 2 % de l'ensemble des bénévoles engagés) / *Hospitals, universities and colleges (33% of revenues, employ 34% of all paid staff, and engage 2% of volunteers)*
 - Sport et loisir/religion (11 % des revenus, 11 % des employés rémunérés et 39 % des bénévoles engagés) / *Sports and recreation/religion (11% of revenues, employ 11% of paid staff and engage 39% of volunteers)*

Problèmes liés à la capacité / *Capacity issues*

- Planification à long terme / *Planning for the future (58%)*
- Recrutement de bénévoles répondant aux besoins de l'organisme / *Recruiting the type of volunteers the organization needs (57%)*
- Recrutement d'administrateurs bénévoles / *Obtaining Board members (56%)*
- Fidélisation des bénévoles / *Retaining volunteers (49%)*

Le cycle de gestion des bénévoles / *Volunteer Management Cycle*

- Planification / *Planning*
- Recrutement / *Recruitment*
- Orientation et formation / *Orientation and Training*
- Supervision et évaluation / *Supervision and Evaluation*
- Reconnaissance / *Recognition*

La planification / *Planning*

- Conception de postes de bénévolat / *Designing volunteer positions*
- Création de formulaires de demandes de bénévoles / *Creating application forms*
- Élaboration de politiques et de procédures pertinentes / *Developing applicable policies and procedures*
- Sensibilisation des membres de l'organisme au rôle des bénévoles / *Educating others in the organization about involving volunteers*

Le recrutement / *Recruitment*

- Qui est le bénévole idéal? / *Who is the ideal volunteer?*
- Pourquoi cette personne serait-elle intéressée au poste bénévole disponible? / *Why would this person be interested in your volunteer opportunity?*
- Où et quand pouvez-vous être en contact avec ces gens? / *Where and when can you reach these people?*
- Comment créer un message de recrutement qui incite les gens à vouloir s'engager auprès de votre organisme? / *How can you create a recruitment message that encourages potential volunteers to volunteer for your organization?*

Orientation et formation / *Orientation and Training*

- Fournir les renseignements au sujet du fonctionnement général de votre organisme / *Provide general information on your organization*
- Fournir les détails du poste bénévole / *Provide specific information about the volunteer position*
- Aider vos bénévoles à se sentir en confiance et bien préparés / *Help your volunteers feel confident and well prepared*
- Réduire les risques de situations problématiques en exprimant vos attentes envers le bénévole / *Reduce risk of problems occurring by helping volunteers know what is expected of them*

La supervision et l'évaluation / *Supervision and Evaluation*

- Significatif pour vous et les bénévoles / *Important for you and the volunteers*
- Vous assurer que le bénévole accomplit efficacement les tâches que vous lui confiez et lui confirmer ses réalisations / *Ensure that the volunteer is fulfilling his/her role effectively and that he is aware of it*
- Des évaluations régulières permettront de déterminer si le placement donne entière satisfaction au bénévole et à l'organisme ou si des changements doivent être apportés afin d'améliorer le rendement ou la satisfaction du bénévole / *Regular evaluations help both the volunteer and the organization assess how the volunteer placement is going and if changes are required to improve the volunteer's satisfaction or performance*

Reconnaissance / Recognition

- S'exprime de manière informelle chaque fois qu'on dit « merci » / *Happens informally every time a “thank you” is said*
- La reconnaissance formelle est soulignée par des activités de remerciement et d'hommage organisées en l'honneur des bénévoles / *Formally, volunteers are thanked through celebrations and recognition events planned in their honour*
- Il est important que le message de remerciement soit adapté à son destinataire / *It is important that the thank you message is appropriate for the volunteer*
- Vous devez bien connaître vos bénévoles afin de les remercier de manière à ce qu'ils se sentent réellement appréciés / *You need to know your volunteers so that they can be thanked in a way that makes them feel truly recognized*

1. Évaluer le risque / *Determine the risk*
2. Concevoir une description de poste claire / *Prepare a clear job description*
3. Mettre en place un processus de recrutement formel / *Establish a formal recruitment process*
4. Utiliser un formulaire d'offre de service / *Make use of an application form*
5. Réaliser des entrevues / *Conduct interviews*

6. Vérifier les références / *Check references*
7. Faire la vérification des antécédents judiciaires / *Request a Police Records Check*
8. Offrir des séances d'orientation et de formation / *Conduct orientation and training sessions*
9. Superviser et évaluer / *Supervise and evaluate*
10. Effectuer un suivi auprès des participants / *Follow up with participants*

La motivation des bénévoles / *Volunteer Motivation*

1. Aider la collectivité / *Helping the community (45-54)*
1. Aider les autres / *Helping others (55+ - femmes/women)*
2. L'interaction sociale / *Social interaction (15-24 – femmes/women)*
3. La reconnaissance / *Recognition (15-24)*
4. Les normes culturelles / *Cultural norms (=)*
5. Se divertir / *Have fun (15-24)*
6. Faire progresser sa carrière / *Career advancement (15-24)*
7. L'obligation / *Obligation (=)*