

Cahier 4

Coordonner les bénévoles



Ressources pour augmenter et appuyer le bénévolat

Cette série de neuf cahiers est destinée aux bénévoles et aux groupes de bénévoles établis dans de petites et grandes communautés.

Les thèmes principaux portent sur le recrutement de bénévoles de tous horizons, et la reconnaissance et la gratitude qui leur sont dues. Veuillez utiliser ces cahiers pour la planification d'un atelier, d'un événement spécial ou comme ouvrage de référence.

Cahier 1 - [Comprendre les bénévoles : les individus et les groupes](#)

Cahier 2 - [Promouvoir le secteur bénévole](#)

Cahier 3 - [Recruter les bénévoles](#)

Cahier 4 - Coordonner les bénévoles

Cahier 5 - [Reconnaître le travail des bénévoles et les remercier](#)

Cahier 6 - [Planifier un atelier sur le bénévolat](#)

Cahier 7 - [Comprendre le financement et les collectes de fonds](#)

Cahier 8 - [Comprendre le leadership et la prise de décision](#)

Cahier 9 - [Outils, références et cédérom](#)

Les huit premiers cahiers contiennent :

- ✓ De l'information sur les bénévoles, des citations et des expériences vécues aux Territoires du Nord Ouest et au Nunavut.
- ✓ Des récits provenant de Caribouville – un endroit imaginaire.
- ✓ Des outils à l'intention des bénévoles pour répondre à leurs besoins.



Cahier 4

Coordonner les bénévoles

Table des matières

<u>En quoi consiste la coordination de bénévoles?</u>	Page 2
<u>Quelles sont les compétences nécessaires pour coordonner des bénévoles?</u>	Page 6
<u>Que fait un coordonnateur de bénévoles?</u>	Page 8
<u>Quelles sont les meilleures façons de faire face aux gens difficiles et aux conflits?</u>	Page 27

Photos en page couverture

- À gauche :** Susanne Karetak, à gauche, et Kukik Baker d'Arviat, à la réunion de Bénévoles Nunavut à Iqaluit. Photo : Northern News Services Ltd.
- À droite :** Le caporal Sylvain Lemoyne, bénévole de la communauté de Fort Resolution. Photo : Northern News Services Ltd.



En quoi consiste la coordination de bénévoles?

Une personne ou un groupe coordonne des gens pour s'assurer que leur expérience en tant que bénévole sera positive.

Ce travail peut être formel ou informel. Les grandes communautés peuvent avoir un employé rémunéré pour coordonner les bénévoles.

Dans les plus petites communautés, très souvent l'aide provient du coordonnateur des activités récréatives ou de mieux-être ou, encore, du travailleur des services aux jeunes. Ces personnes peuvent aider un bénévole ou une équipe de bénévoles à coordonner les autres bénévoles.

Un coordonnateur de bénévoles s'assure que les bénévoles comprennent que leur importance est reconnue et qu'ils sont soutenus dans leur travail.

Un bon nombre de groupes de bénévoles n'ont pas de coordonnateur de bénévoles.

Le coordonnateur de bénévoles s'assure que les bénévoles :

- ✓ comprennent exactement en quoi consiste leur travail;
- ✓ voient comment leur travail contribue à la réalisation d'un grand projet;
- ✓ ont accès aux ressources, au soutien et à la formation dont ils ont besoin pour bien accomplir leur tâche.

Le coordonnateur de bénévoles fait comprendre aux bénévoles que les autres ont besoin d'eux et les apprécient.



Éléments facilitant la coordination des bénévoles

- ✓ **La promotion du bénévolat au sein de la communauté.**
- ✓ **L'existence d'un plan pour le groupe de bénévoles ou pour l'activité.**
- ✓ **Une description de tâches pour chaque poste de bénévole.**
- ✓ **Le recrutement actif d'un nombre suffisant de bénévoles.**

Un coordonnateur de bénévoles discerne les forces de chaque personne ou de chaque groupe et en tire le meilleur parti.

Un coordonnateur de bénévoles arrive à équilibrer différents besoins :

- ✓ les besoins de chaque bénévole;
- ✓ les besoins du groupe de bénévoles ou de la personne qui doit recevoir de l'aide;
- ✓ les besoins de la communauté.

« L'organisation et la coordination du bénévolat exigent beaucoup de temps et de soutien. »

Nancy Karetak Lindell, députée du Nunavut (atelier d'Iqaluit)



Points importants pour équilibrer les différents besoins et tirer le meilleur parti des forces de chacun

- 1) Avoir un plan pour le travail des bénévoles et le respecter.
- 2) Connaître les personnes et les ressources dont le groupe dispose pour accomplir le travail.
- 3) Donner aux personnes des tâches qui correspondent à leurs forces.
- 4) Communiquer, communiquer et, surtout, communiquer! Tout le monde doit connaître le *pourquoi*, le *comment*, le *quand* et le *lieu* de leur travail de bénévole.
- 5) Être attentif aux besoins et problèmes dès qu'ils surgissent.
- 6) Faire preuve de créativité : à différents problèmes correspondent différentes solutions.
- 7) Consacrer le temps et l'énergie nécessaires à bâtir des relations positives.
- 8) Prendre le temps nécessaire pour bien connaître le bénévole, le groupe et la communauté.



Caribouville célèbre ses 50 ans

Il y a 50 ans, la communauté de Caribouville était fondée. Des membres provenant de nos cinq églises ont formé un comité pour planifier la célébration de notre cinquantième anniversaire. Le comité désire que tout un chacun participe et se sente fier de la communauté.

Le plan de la célébration prévoit essentiellement des activités familiales comme :

- ✓ une pièce de théâtre sur l'histoire de Caribouville;
- ✓ des jeux traditionnels et modernes à l'intention des familles;
- ✓ des concours sportifs de nature familiale;
- ✓ un spectacle de musiciens et de conteurs qui présentera les talents de Caribouville.

Le comité est conscient qu'il faudra beaucoup de bénévoles pour que la célébration soit un succès. Certaines personnes se sont déjà inscrites comme bénévoles. Les membres du comité n'ont ni le temps ni les compétences nécessaires pour coordonner l'événement dans son ensemble et tous les bénévoles.

Quelques membres du comité veulent embaucher un coordonnateur, parce qu'ils pensent que la tâche est trop ambitieuse pour un bénévole. D'autres ne sont pas d'accord avec cela, dans la mesure où certains bénévoles pourraient penser que leur travail n'est pas aussi important que celui d'un employé rémunéré. Ces membres craignent aussi que cela crée un précédent : désormais, on voudra toujours embaucher un coordonnateur salarié pour un événement spécial.

Après discussion, les membres ont décidé de demander à trois bénévoles expérimentés de collaborer à la coordination de l'événement et des bénévoles. Comme ils avaient le temps et l'expérience, les trois ont accepté et se sont sentis honorés que le comité s'adresse à eux pour coordonner la célébration de notre cinquantième anniversaire.



Quelles sont les compétences nécessaires pour coordonner des bénévoles?

Réussir à bien coordonner des bénévoles est un art dans lequel certaines personnes excellent.

Afin de bien accomplir cette tâche, la personne ou groupe doit :

- ✓ faire confiance au groupe et au travail de celui-ci et s'engager à son égard;
- ✓ faire confiance aux bénévoles et s'engager à leur égard;
- ✓ être responsable;
- ✓ écouter tous les points de vue et bien communiquer;
- ✓ être flexible;
- ✓ aimer travailler avec des personnes et des idées différentes;
- ✓ être capable d'orienter les gens et d'organiser des activités;
- ✓ être capable de déléguer;
- ✓ encourager les gens à participer.

Bien des gens ont certaines de ces habiletés, mais peu les possèdent toutes. La formation d'une équipe est un bon moyen de partager les responsabilités et les tâches, de s'amuser, d'échanger les connaissances et de s'assurer que tout sera bien fait.



Où trouver des gens possédant ces compétences?

- ✓ Demandez des conseils aux **bénévoles essentiels**. Ils ont généralement beaucoup d'expérience dans la communauté. Ils peuvent être prêts à coordonner ou à aider une équipe de personnes ou peuvent recommander des gens.
- ✓ Demandez des conseils aux **membres du conseil d'administration ou d'un comité**, spécialement le président ou le vice-président. Il se pourrait qu'ils puissent recommander une personne possédant les compétences nécessaires.
- ✓ Demandez des conseils aux **employés rémunérés qui travaillent avec des bénévoles**. Ils ont peut-être une liste de gens ayant l'expérience et les compétences nécessaires.
- ✓ Adressez-vous aux **dirigeants de la communauté**. Il se pourrait qu'ils connaissent des personnes ayant rendu de bons services dans le passé.

« Quand le caporal de la GRC [Sylvain Lemoyne] est arrivé dans la communauté [Fort Resolution], il n'y avait que quatre jeunes qui participaient au hockey mineur. Aujourd'hui, grâce à ses efforts, il y en a plus de 60. L'aréna a même été rénové à la suite d'une initiative des jeunes, qui voulaient le remercier de ses efforts. »

News/North, lundi 5 avril 2004



Que fait un coordonnateur de bénévoles?

Le coordonnateur de bénévoles soutient les bénévoles du début à la fin d'un projet ou d'une activité. Son travail est étroitement relié à la façon dont les groupes de bénévoles et les communautés font la promotion du bénévolat et recrutent les bénévoles.

Principales tâches du coordonnateur de bénévoles

- 1) Établir des liens – entre les bénévoles et le groupe de bénévoles ou le projet
- 2) Parler avec les bénévoles – au sujet des projets ou pour demander leurs commentaires
- 3) S'occuper du filtrage, de la vérification des dossiers criminels et des références
- 4) Orienter les bénévoles
- 5) Former les bénévoles
- 6) Superviser les bénévoles
- 7) S'assurer que les gens apprécient les bénévoles

« En assumant toutes les responsabilités et la direction, il [le caporal Sylvain Lemoyne] a fait bouger les choses. »

Tausia Lal, Fort Resolution, TNO
(atelier de Fort Resolution)



1) Établir des liens

Pour commencer, le coordonnateur de bénévoles doit établir des liens entre le bénévole, le groupe de bénévoles ou projet et la communauté. Ce faisant, il doit tirer le meilleur parti des forces du bénévole.

Parmi les outils dont le coordonnateur peut se servir pour établir les liens et tirer le meilleur parti des forces de chacun, on peut citer :

- ✓ **Avoir un plan** pour le projet ou l'activité qui énumérera précisément les différents postes de bénévoles. Vous trouverez des exemples de plans dans le Cahier 2, intitulé **Promouvoir le secteur bénévole**.
- ✓ **Être flexible**. Divisez les projets ambitieux en petites tâches et demandez à plusieurs bénévoles de collaborer à la réalisation de certains travaux. Beaucoup de bénévoles ne peuvent donner qu'un petit nombre d'heures et ils apprécient les coordonnateurs qui respectent leur disponibilité. Ils feront ainsi vraisemblablement un meilleur travail et auront plus tendance à se porter bénévoles plus tard.
- ✓ **Utiliser des outils**, par exemple un formulaire d'évaluation du bénévolat, une liste de contrôle du recrutement, un formulaire d'inscription pour bénévoles, un formulaire de renseignement sur les bénévoles ou une description de tâches ou d'un poste de bénévole. Vous trouverez des exemples de ces outils dans le Cahier 3, intitulé **Recruter les bénévoles**.

« Les gens devraient toujours s'appuyer sur leurs connaissances pour améliorer le sort de tout le monde. »

Shirley Tagalik, Arviat, Nunavut (atelier d'Arviat)



2) Parler avec les bénévoles

Un coordonnateur de bénévoles s'adresse régulièrement aux bénévoles réunis en groupe, mais aussi de temps en temps en privé.

Parlez-leur du plan, pour que chacun ait une bonne idée du tableau d'ensemble et des rôles et responsabilités de chacun. Établissez un lien entre les objectifs ou la mission du groupe de bénévoles et les besoins de la communauté. Assurez-vous que chacun se sent bien à l'aise avec le rôle qui lui est attribué dans le plan.

Expliquez les bénéfices que les bénévoles et la communauté pourront retirer des activités ou du projet.

Pour devenir bénévoles, les jeunes de moins de 18 ans doivent obtenir l'autorisation de leur parent ou tuteur. Lorsqu'ils s'adressent aux jeunes, les coordonnateurs de bénévoles doivent inviter les parents ou les tuteurs.

Lors de leur discussion, le coordonnateur et les bénévoles se mettront d'accord sur les points suivants :

- 1) les besoins et les attentes des bénévoles;
- 2) les besoins et les attentes du groupe de bénévoles;
- 3) la meilleure façon de satisfaire ces besoins et ces attentes, ce qui permettra de définir le type de travail qui sera assigné à chacun.



Questions que le coordonnateur doit poser au bénévole lors de la rencontre

- 1) Est-ce que vous vous voyez fonctionner dans le plan de ce projet? Quel rôle ou quelle tâche pensez-vous pouvoir assumer?
- 2) Quelle expérience personnelle ou travail pouvez-vous utiliser pour accomplir cette tâche?
- 3) De quelle aide aurez-vous besoin, à votre avis?
- 4) Prévoyez-vous quelque difficulté ou problème?
- 5) À votre avis, quels sont les bénéfices que vous pourrez retirer du travail à accomplir?
- 6) Vous sentez-vous à l'aise d'accepter ce travail?
- 7) (Au besoin) Pouvez-vous fournir un extrait de votre casier judiciaire?
- 8) Avez-vous suffisamment de renseignements pour accomplir votre travail?
- 9) Êtes-vous prêt à participer à une réunion de groupe au cours de laquelle nous discuterons des étapes, des descriptions de tâches, du travail qui doit être fait et de la meilleure façon de l'accomplir?

« Je recommande d'encourager les gens à parler en toute franchise des raisons pour lesquelles ils veulent faire du bénévolat, de ce qu'ils veulent en retirer et de ce qui les motive. Ainsi, il sera plus facile de satisfaire leurs besoins. »

Yoanne Ewald, Inuvik, TNO (atelier d'Inuvik)



Lorsqu'un coordonnateur de bénévoles parle aux bénévoles, il devrait toujours faire très attention aux points suivants :

- ✓ les attitudes en général et les réactions émotionnelles;
- ✓ les indices d'une compétence particulière ou de connaissances spéciales;
- ✓ les points de vue sur les relations interpersonnelles.

Avec ces observations, le coordonnateur peut se préparer à d'éventuels conflits ou problèmes de comportement. Elles lui permettront aussi de s'assurer que le travail sera fait en temps voulu.



3) S'occuper du filtrage, de la vérification des dossiers criminels et des références

Le filtrage est un processus permettant d'identifier tout bénévole susceptible de causer du tort à une autre personne, à lui-même ou, encore, au groupe de bénévoles.

La vérification des références est le moyen de découvrir les forces et les faiblesses d'un bénévole en rapport avec le travail qu'il doit accomplir. Mettez-vous en rapport avec ses anciens employeurs ou d'autres personnes qui le connaissent. Posez-leur des questions en rapport avec le travail que le bénévole accomplira. Un encadré de questions types figure à la page 16.

La vérification des dossiers criminels permet de découvrir si quelqu'un a un casier judiciaire, c'est-à-dire si cette personne a contrevenu à la loi dans le passé. Les groupes doivent demander le consentement du bénévole pour procéder à une vérification des dossiers criminels lorsque celui-ci doit travailler avec des personnes vulnérables, des renseignements confidentiels ou encore avec de grosses sommes d'argent. Vous trouverez des conseils sur la vérification des dossiers criminels à la page 17.

Aucune loi aux TNO ou au Nunavut n'oblige un groupe de bénévoles à procéder à cette vérification.



Pourquoi filtrer, vérifier les références et les dossiers criminels?

Quelques-unes des nombreuses raisons qui justifient le filtrage et la vérification des références et des dossiers criminels sont énumérées ci-dessous :

- ✓ Un grand nombre de bénévoles travaillent avec des personnes vulnérables, comme des enfants et des personnes âgées ou handicapées. Ces vérifications visent à s'assurer que les bénévoles ne leur causeront pas de tort ou de mal.
- ✓ Beaucoup de bénévoles doivent manipuler de l'argent, parfois de grosses sommes. Les vérifications pourront dire si on peut leur faire confiance.
- ✓ Certains bénévoles peuvent être les porte-parole d'autres personnes ou d'un groupe de bénévoles. Les vérifications permettront de savoir s'ils sont à même de représenter les personnes ou le groupe de manière convenable.
- ✓ Les bénévoles peuvent être blâmés pour des méfaits qu'ils n'ont pas commis ou des propos qu'ils n'ont pas énoncés. Ces vérifications protégeront les bénévoles de ce genre d'accusation.

Si un bénévole cause du tort à un participant lors d'une activité planifiée, le groupe de bénévoles qui a planifié l'activité est légalement responsable.

Les groupes de bénévoles doivent traiter les gens équitablement. Ils doivent procéder au filtrage et à la vérification de tout bénévole lorsque le type de travail qu'il accomplira l'exige.

Le filtrage et la vérification des références et des dossiers criminels se justifient par le type de travail que le bénévole doit ou veut accomplir. Si une personne n'est pas appelée à travailler avec de l'argent ou des personnes vulnérables, ces vérifications ne seront pas importantes. Les



gens qui ont eu des démêlés avec la justice peuvent s'avérer être d'excellents bénévoles pour d'autres types de tâches.

Comment filtrer un jeune de moins de 18 ans et vérifier ses références?

- ✓ Parlez aux parents ou aux tuteurs. Déterminez toute réticence qu'ils peuvent émettre dans l'éventualité où le jeune travaillerait avec des enfants, des personnes âgées ou handicapées, ou de l'argent.
- ✓ Obtenez le consentement du parent ou tuteur. Assurez-vous qu'il est conscient d'être responsable du bénévole dans ses activités et qu'il y consent.
- ✓ Vérifiez au moins deux des références et assurez-vous qu'il n'y a aucune réticence dans le cas où le jeune travaillerait avec des membres vulnérables de la communauté ou avec de l'argent. Vous trouverez un encadré de questions types à la page 16.

Comment filtrer un bénévole adulte et vérifier ses références?

- ✓ Expliquez aux bénévoles les raisons pour lesquelles les groupes doivent filtrer et vérifier les références. Parlez du processus de ces vérifications.
- ✓ Demandez leur consentement à ce processus.
- ✓ Appelez au moins deux des références. Pour des exemples de questions à poser, voir l'encadré à la page 16.
- ✓ Demandez à la personne d'obtenir un extrait de son casier judiciaire, si besoin est. Vous trouverez des conseils sur la vérification de dossiers criminels à la page 17.



Ressources pour augmenter et appuyer le bénévolat



- ✓ Après avoir examiné les résultats des vérifications, déterminez le genre de travail que la personne pourra assumer.
- ✓ Avisez le bénévole le plus rapidement possible des résultats des vérifications et du type de travail pour lequel il semble le mieux qualifié selon les vérifications de références.

Bénévoles Canada recommande aux groupes d'utiliser toutes les procédures de filtrage en permanence.

Consultez le *Programme de filtrage : Dix étapes sûres*

<http://www.benevoles.ca/volcan/frn/content/screening/safe-steps.php>

Quelles sont les questions à poser lors de la vérification des références?

Sylvain Beaulieu s'est inscrit pour un poste de bénévole. Son travail consistera à conduire trois fois par semaine les aînés de leur domicile au club de curling et à les ramener chez eux.

En fonction de tout ce que vous savez sur Sylvain :

- 1) Pensez-vous que ce genre de travail convient bien aux habiletés et aux connaissances de Sylvain? Pouvez-vous me donner des détails, s'il vous plaît?
- 2) L'avez-vous vu agir avec des aînés? Si oui, est-ce qu'il s'entend bien avec eux et qu'il les respecte?
- 3) Y aurait-il une raison quelconque pour laquelle vous pensez que Sylvain ne devrait pas travailler avec des aînés?
- 4) Quelles sont les forces et les faiblesses de Sylvain qui pourraient se manifester dans ce genre de travail?



La vérification du dossier criminel appartient au bénévole et les groupes de bénévoles ne peuvent ni le garder ni en faire une copie. Procédez à une vérification du dossier criminel tous les trois ans. Dans le cas d'une nouvelle condamnation, vous devrez agir en conséquence.

Conseils sur la vérification de casiers judiciaires, de la part du détachement G de la GRC de Yellowknife aux TNO

L'obtention d'un extrait de casier judiciaire est gratuite pour un bénévole. Pour l'obtenir, il faut :

- ✓ présenter deux pièces d'identité à la GRC, dont une avec photo;
- ✓ remplir et signer le formulaire intitulé Consentement à la divulgation de renseignements sur les casiers judiciaires, qu'on peut se procurer auprès de la GRC;
- ✓ signer un formulaire de consentement pour une vérification par ordinateur du casier judiciaire pour les délinquants sexuels réhabilités.

La GRC procède à des vérifications au niveau local et national des dossiers criminels accessibles par ordinateur. S'il y a un problème, le groupe de bénévoles peut demander à la GRC de prendre des empreintes digitales qui seront vérifiées à l'échelle nationale par Ottawa.

En général, la GRC peut donner les résultats d'une vérification de dossiers en une semaine. Dans le cas d'une vérification d'empreintes digitales, la procédure peut prendre plusieurs mois.



Certains bénévoles ne sont pas aptes à exercer certaines tâches.

Un grand nombre de bénévoles et de groupes de bénévoles aident des personnes vulnérables, travaillent avec des renseignements confidentiels ou encore de l'argent. Ce type de travail ne conviendra certainement pas aux personnes qui ont été condamnées pour les crimes suivants :

- ✓ le trafic de drogues ou d'alcool au cours des cinq dernières années;
- ✓ la violence envers une autre personne, comme la violence conjugale;
- ✓ la violence envers les enfants – physique, émotionnelle ou sexuelle;
- ✓ tout crime commis avec une arme;
- ✓ tout crime impliquant l'alcool au cours des cinq dernières années;
- ✓ des vols de plus de 5 000 \$;
- ✓ des vols de moins de 5 000 \$ au cours des cinq dernières années.

Cependant, ces personnes peuvent très bien exercer d'autres tâches bénévoles.

« Certains de nos bénévoles, les meilleurs et les plus zélés, sont des gens qui ont fait de la prison et qui veulent se réinsérer dans la communauté. »

Shirley Kisoun, Inuvik, TNO (atelier d'Inuvik)

« Les personnes qui sont *désignées bénévoles* sont très importantes pour les groupes de bénévoles, même si elles ont eu des démêlés avec la loi à un certain moment de leur vie. »

Sheila Levy, Iqaluit, Nunavut (atelier d'Iqaluit)



4) Orienter les bénévoles

Les coordonnateurs de bénévoles aident ces derniers dans leur travail en leur offrant de l'orientation.

C'est l'étape où le plaisir commence réellement. Les bénévoles commencent à contribuer au projet d'ensemble. Leurs propres attentes et besoins commencent à être satisfaits. Ils commencent à tirer parti de leurs forces.

Au cours de l'orientation, chaque bénévole doit pouvoir :

- rencontrer les employés salariés, les bénévoles à long terme, les responsables des activités et les personnes avec qui il travaillera;
- poser des questions sur son travail;
- se sentir bienvenu, apprécié et bien préparé à exercer son travail de bénévole;
- se familiariser avec les règlements et politiques du groupe qui pourraient avoir des conséquences sur son travail;
- comprendre comment gérer les dépenses et obtenir tout formulaire dont il pourrait avoir besoin;
- prendre connaissance du code d'éthique et du code de bonnes pratiques;
- se familiariser avec les lieux (équipement, clés et matériel dont il aura besoin).



Au cours de l'orientation, chaque bénévole devra recevoir :

- des renseignements généraux sur le groupe de bénévoles;
- des renseignements précis sur le projet, le programme ou l'activité à laquelle il participera;
- le nom et le rôle des personnes participant au projet;
- un échéancier des tâches à exécuter;
- de l'information sur les ressources et le support sur lesquels il pourra compter dans l'accomplissement de ses tâches.

5) Former les bénévoles

La formation des nouveaux bénévoles est assurée par les coordonnateurs, les employés salariés et les autres bénévoles. Les groupes décident si une formation est nécessaire. Par exemple, il n'y aura pas lieu de donner une formation aux bénévoles qui vont participer à un banquet communautaire. Par contre, il faudra donner une formation aux bénévoles qui doivent répondre aux appels de la ligne téléphonique sur le sida ou qui s'occuperont des Jeux d'hiver de l'Arctique.

Bien des groupes déclarent qu'ils n'ont ni le temps ni l'argent à consacrer à la formation des bénévoles. Cependant, ils devraient faire leur possible dans ce domaine, car la formation est un moyen d'équilibrer les besoins, d'encourager, de soutenir et de garder les bénévoles.

Pour certains, la formation peut très bien être l'une des principales raisons les décidant à faire du bénévolat. D'autres peuvent se sentir anxieux à l'idée d'une formation, peuvent refuser d'y consacrer du temps ou même essayer de l'éviter.



Ressources pour augmenter et appuyer le bénévolat



La formation des bénévoles peut se faire à court ou à long terme. Il peut s'agir d'un exercice simple ou complexe, en privé, dans une salle de classe, sur place ou, encore, dans le contexte d'une activité sociale.

La formation sera d'autant plus efficace qu'elle sera décontractée, et amusante pour les bénévoles. Faites preuve de créativité.

Respectez les forces et les faiblesses de chacun et utilisez des méthodes variées faisant appel aux différentes formes d'apprentissage, par exemple :

- ✓ la lecture et l'écriture;
- ✓ des images et des diagrammes;
- ✓ des documents récapitulatifs ou informatifs;
- ✓ des exercices pratiques;
- ✓ des discussions et des jeux de rôles.



Un exemple de créativité sur la formation de personnes âgées et de jeunes de Caribouville

La Société des aînés et le groupe de jeunes de Caribouville se partagent un employé.

Cet employé a posé les deux mêmes questions aux aînés et aux jeunes :

- 1) Qu'est-ce que nous aimerions apprendre pour pouvoir aider notre groupe?
- 2) Qu'est-ce que nous aimerions apprendre pour pouvoir renforcer la collaboration entre les jeunes et les aînés?

De manière surprenante, il en est ressorti que les jeunes et les aînés avaient des intérêts semblables. Ils voulaient tous apprendre à utiliser l'ordinateur et Internet. Ils voulaient tous aussi faire une vidéo qui illustre leur langue et leur culture.

Si bien que, une fois par semaine, les aînés et les jeunes ont un souper ensemble. Avant le repas, les jeunes aident les aînés à utiliser les ordinateurs et ils enregistrent sur vidéo les histoires racontées par les aînés sur leur langue et leur culture. Ils s'amuse beaucoup et le nombre de participants augmente chaque semaine. La formation, ça marche!

6) Superviser les bénévoles

La supervision du travail des bénévoles est aussi l'une des tâches principales du coordonnateur de bénévoles. Il doit s'assurer que le travail est exécuté et que l'expérience des bénévoles est valable et positive. Il tente d'équilibrer au mieux les besoins.



Ressources pour augmenter et appuyer le bénévolat



Pour cela, le coordonnateur accomplit les démarches suivantes :

- ✓ Il prend régulièrement contact avec les bénévoles et leur demande comment tout se passe. Sont-ils satisfaits et heureux? Obtiennent-ils le soutien nécessaire? Est-ce que l'expérience est fidèle à ce qu'ils en attendaient?
- ✓ Il entretient des relations ouvertes, honnêtes, de confiance et de respect mutuel avec les bénévoles et les employés, et contribue à de telles relations entre les deux groupes. Chacun doit avoir le sentiment d'être égal et de faire partie du groupe. Les gens ne doivent pas se sentir comme un numéro de l'équipe des employés ou de l'équipe des bénévoles.

Qu'est-ce qui peut aider à l'établissement de bonnes relations?

- ✓ Dressez une liste de contacts avec les numéros de téléphone et les adresses de courriel de tous les employés et bénévoles.
- ✓ Notez les besoins des bénévoles et assurez-vous de vous en occuper dès que possible. Si le coordonnateur n'a pas le temps de le faire, délégez le travail à quelqu'un d'autre.
- ✓ Expliquez aux bénévoles ce qui sera fait pour satisfaire leurs besoins, le temps requis pour les satisfaire et le nom de la personne qui en est responsable (si ce n'est pas le coordonnateur).
- ✓ Montrez un intérêt personnel. Essayez de découvrir si le bénévolat est cause de stress ou de problèmes avec leur famille, leurs finances, leur travail rémunéré ou tout autre engagement.
- ✓ Posez des questions. Par exemple : « Avez-vous utilisé votre argent personnel pour accomplir votre tâche de bénévole? », « Est-ce que je peux vous aider à remplir une demande de remboursement? », « Est-ce que tout va bien chez vous? » ou « Avez-vous besoin d'aide pour quelque chose? »



Ressources pour augmenter et appuyer le bénévolat



- ✓ Prenez le temps de donner vos commentaires honnêtes et positifs. Assurez-vous que le bénévole ait confiance en lui-même.
- ✓ Utilisez les faits et les observations pour étayer vos commentaires. Demandez au bénévole s'il aimerait apporter un changement à sa manière de travailler.

Utilisez l'approche du « sandwich » pour vos commentaires.

Commencez par une déclaration positive.

Faites votre commentaire sur les corrections ou changements nécessaires.

Terminez par une déclaration positive.

Voici un exemple de l'approche du « sandwich » :

Déclaration positive – Marie-France, nous apprécions vraiment le temps que vous donnez pour aider nos jeunes sur le plan psychologique. Nous savons qu'ils vous parlent avec facilité.

Commentaire – Est-ce que vous pensez que ce serait une bonne idée d'inscrire les jours et les heures de vos rendez-vous sur un calendrier? Je sais que quelques jeunes ont été très déçus quand vous ne vous êtes pas présentée pour le rendez-vous.

Déclaration positive – Nous savons que vous vous souciez réellement de ces jeunes et qu'ils peuvent compter sur vous pour être là pour eux au moment prévu.



Bref atelier sur l'esprit d'équipe

- 1) Commencez avec une technique pour briser la glace. Accrochez une affiche très colorée sur le bénévolat. Avant l'atelier, préparez un casse-tête à partir de la même affiche collée sur un carton et découpée en morceaux. Mélangez les morceaux et distribuez-en un par bénévole. Demandez ensuite aux bénévoles de reconstituer ensemble le casse-tête. Parlez de la collaboration dans le travail.
- 2) Parlez d'un projet communautaire réalisé avec succès par des personnes travaillant ensemble. Parlez aussi de ce qui peut aider les personnes à travailler ensemble.
- 3) Demandez aux bénévoles de travailler en petits groupes et d'identifier ce qui encourage les gens à travailler ensemble.
- 4) Demandez aux équipes de partager leurs idées avec les autres participants.
- 5) En discutant tous ensemble, mettez-vous d'accord sur le partage des responsabilités entre les bénévoles et le coordonnateur, afin de bâtir des relations positives qui permettent de réaliser le projet.

« Bien des gens ne veulent pas faire de bénévolat,
parce que tout le monde veut être payé. »

Noah Qaqqasik, Kimmirut, Nunavut
(atelier d'Iqaluit)



7) S'assurer que les gens apprécient les bénévoles

Les coordonnateurs de bénévoles doivent s'assurer que nous faisons preuve de reconnaissance envers les bénévoles et que nous les remercions.

Cet aspect est si important que le Cahier 5, intitulé **Reconnaître le travail des bénévoles et les remercier**, est entièrement consacré à ce sujet et présente tous les renseignements et toutes les ressources nécessaires.

Salarié ou non – Est-ce un problème? Les coordonnateurs nous aident à faire face à cette question sur le bénévolat.

Les gens se demandent si on apprécie moins le travail des bénévoles que celui des salariés. Ils se demandent aussi pourquoi les gens font du bénévolat alors que certaines personnes sont payées pour exercer des tâches accomplies aussi par des bénévoles.

Les parents payent parfois des frais pour que leurs enfants jouent au hockey et peuvent alors penser qu'ils n'ont pas besoin d'être bénévoles.

Ce type de réflexion est un obstacle au bénévolat. Il est donc important d'en parler ouvertement. Les coordonnateurs de bénévoles peuvent aider à clarifier la situation. Par exemple, ils peuvent parler sur une ligne ouverte à la radio ou écrire une lettre à un journal. Ils peuvent soulever la question lors d'une réunion du conseil de la communauté ou parler directement aux gens dans la rue.

Plus on parle du bénévolat, plus les gens reconnaîtront sa valeur. Le travail des bénévoles peut être plus valable que celui des salariés. Tout le monde s'enrichit avec le bénévolat, à la différence que ce n'est pas en argent.



Quelles sont les meilleures façons de faire face aux gens difficiles et aux conflits?

Les bénévoles et les groupes de bénévoles doivent souvent faire face à des personnes difficiles ou à des conflits, sans toujours comprendre pourquoi de telles situations surgissent.

Parfois les gens vivent une mauvaise journée. Il se peut qu'une expérience passée leur revienne en mémoire et provoque un problème à ce moment-là.

Les coordonnateurs de bénévoles doivent pouvoir reconnaître les situations conflictuelles et y faire face dès que possible. Les bénévoles sont trop importants pour négliger le problème.

Afin de reconnaître les signes de conflit, les coordonnateurs doivent se poser ce genre de questions :

- ✓ Y-a-t-il de la tension parmi les bénévoles?
- ✓ Est-ce que certains bénévoles manifestent de la confusion? Savent-ils exactement qui fait quoi et comment, et à quel stade se trouve le projet?
- ✓ Est-ce que certains bénévoles prennent parti les uns contre les autres et refusent de travailler ensemble?
- ✓ Est-ce que certains bénévoles sont absents? Est-ce qu'ils ont abandonné leur poste?

Lors de conflits, les coordonnateurs sont parfois amenés à faire face aussi bien à une situation difficile qu'à des personnes difficiles.



Ressources pour augmenter et appuyer le bénévolat



Pour faciliter la résolution de conflit, les coordonnateurs de bénévoles doivent :

- ✓ aider les bénévoles à parler ouvertement et honnêtement;
- ✓ demander à chaque bénévole de bien écouter et de respecter les autres;
- ✓ demander à chaque bénévole son opinion sur la meilleure façon de résoudre le conflit;
- ✓ suivre les suggestions des bénévoles pour résoudre le conflit;
- ✓ trouver une solution qui respecte et qui satisfait les besoins de chaque personne, du groupe et de la communauté;
- ✓ obtenir un consensus sur la solution et ses implications;
- ✓ s'assurer que tout le monde met en application la décision consensuelle.

« Scindez les équipes et donnez des tâches différentes aux personnes. »

« Confrontez les personnes qui ont des problèmes et demandez-leur de se concentrer sur leur tâche et non sur l'autre personne. »

« Dans les activités, trouvez des tâches favorisant l'esprit d'équipe. »

« Organisez un souper-partage qui rassemblera tout le monde. »

Bénévoles Fort Resolution, TNO (atelier de Fort Resolution)

Pour bien résoudre les problèmes, le gouvernement du Nunavut suggère de se consacrer particulièrement :

- ✓ aux problèmes spécifiques et non aux problèmes flous;
- ✓ aux comportements actuels et non aux comportements du passé;
- ✓ aux différentes options permettant de trouver une solution et non une réponse unique;
- ✓ aux dimensions de l'honnêteté et du respect.



Contacts

Bénévoles Nunavut

À l'attention de : Nunavut Kamatsiaqtut Helpline
[ligne téléphonique Kamatsiaqtut du Nunavut]
Case postale 487
Iqaluit NU X0A 0H0
Tél. : 867-979-0323 Téléc. : 867-979-4380
Courriel : volunteernunavut@northwestel.net
Site Web : www.volunteernunavut.org

Bénévoles TNO

À l'attention de : Sport North
Case postale 11089
Yellowknife NT X1A 3X7
Tél. : 867-669-8326 Téléc. : 867-669-8327
Courriel : info@volunteernwt.ca
Site Web : www.volunteernwt.ca

Initiative canadienne sur le bénévolat

Bénévoles Canada
330, rue Gilmour, 2^e étage
Ottawa ON K2P 0P6
Tél. : 613-231-4370 Téléc. : 613-231-6725
Sans frais : 1 800 670-0401
Courriel : info@volunteer.ca
Site Web : www.volunteer.ca

Les sites Web de Bénévoles TNO et Bénévoles Nunavut présentent les neuf cahiers de la série. *English version available.*

Pour la version en inuktitut, contactez Bénévoles Nunavut.



Nunavut Network
Canada Volunteerism Initiative

Bénévoles Nunavut



Réseau du Nunavut
Initiative canadienne sur le bénévolat

We acknowledge the financial support of the Government of Canada through the Department of Canadian Heritage. The opinions expressed in this publication do not necessarily reflect those of the Department of Canadian Heritage.

Nous reconnaissons l'appui financier du gouvernement du Canada par le biais du ministère du Patrimoine canadien. Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas forcément celles du ministère du Patrimoine canadien.

Canada



Northwest Territories Network
Canada Volunteerism Initiative

Bénévoles TNO



Réseau des Territoires du nord-ouest
Initiative canadienne sur le bénévolat

2004