

De l'accueil à l'intégration des bénévoles

- Des gestes simples
- Les outils
- Quel management pour quel bénévole ?

L'accueil est une des étapes les plus importantes dans le processus de recrutement et de rétention de bénévoles. Un sourire, une poignée de main et du professionnalisme permettront de donner une bonne image de votre structure, mais aussi de sécuriser et de fidéliser le bénévole.

C'est un facteur de motivation que vous devez impérativement prendre en compte car un bénévole heureux est un bénévole qui pourra s'engager pleinement dans sa mission. Et sans doute, se révéler votre meilleur porte-parole à l'extérieur et agent recruteur de futurs bénévoles.

À son arrivée, le bénévole peut être inquiet et peu sûr de lui. Il ne connaît pas toujours le fonctionnement d'une association. Grâce à un accueil adapté vous pourrez l'aider à mieux connaître l'organisme, son fonctionnement et ses membres, et faciliter ainsi son intégration au sein de la structure.

DES GESTES SIMPLES

L'ACCUEIL

- Accueillir le bénévole avec le sourire et dans un environnement favorable à un bon accueil (pas debout entre deux portes).
- Montrer au bénévole qu'il est attendu.
- Faire la visite des locaux et lui présenter les personnes présentes, salariées et bénévoles, ainsi que leur rôle au sein de la structure.
- Informer le bénévole sur l'organisme et sa mission.
Vous l'avez normalement déjà fait lors de l'entretien de recrutement, mais il est important de refaire un point au début de sa mission.

LES OUTILS

L'INTÉGRATION

- Rencontre individuelle entre le bénévole et un responsable.
- Organiser des séances d'information.
- Formations
- Documentation pertinente à remettre dans une pochette, à propos de l'organisme :
 - Historique et mission de l'organisme
 - Structure
 - Fonctionnement
 - Processus de gestion des risques
 - Demande de références
 - Bulletin ou journal de l'organisme
 - Rapport annuel
 - Politiques administratives
 - Code d'éthique
 - Publications, livres ou articles relatifs à l'objet de l'association
 - Formations disponibles
 - Ou tout autre document jugé pertinent

La formation des bénévoles peut prendre plusieurs formes selon les besoins et les moyens :

- Jumelage à un bénévole expérimenté qui conseillera et assistera le nouveau bénévole
- Ateliers de partage et de discussion
- Documentation pertinente (Code d'éthique, règlements généraux, lois, assurances)
- Sessions de formation sur des thèmes spécifiques
- Rencontres organisées avec des administrateurs d'organismes qui agissent dans le même domaine
- Rencontres de suivi du bénévole

Le bénévolat est essentiel à la dynamique du secteur associatif, il encourage la responsabilité, la participation et l'interaction au sein de la société. Il renforce également le lien social dans la collectivité, accroît la capacité des organismes à atteindre leurs buts et offre aux bénévoles la possibilité de se réaliser, de faire leur part dans la société tout en s'épanouissant et en apportant une aide concrète aux autres.

L'un des meilleurs moyens pour aider un nouveau bénévole à s'intégrer est de bien l'informer et de lui offrir la formation adaptée à ses besoins. Idéalement, une formation de base devrait lui être proposée dès son arrivée, puis, afin de lui offrir des occasions de perfectionnement, il serait bon de lui proposer des formations régulières.

● QUEL MANAGEMENT POUR QUEL BÉNÉVOLE ?

Chaque bénévole a ses particularités et les connaître vous permettra de répondre plus adéquatement à ses questionnements et à ses attentes (Fiche n°2). Une fois la première étape de l'accueil franchie, il vous faudra impérativement vous adapter aux attentes et au mode de fonctionnement de la génération à laquelle il appartient.

Pour la jeune génération, il est d'important de :

- Définir le profil de compétences requises.
- Donner accès aux dernières technologies.
- Favoriser l'esprit d'équipe.
- Accorder le droit à l'erreur.
- Avoir une approche plus flexible du travail et des horaires.
- Favoriser une ambiance plus décontractée au travail.
- Encourager les responsables des bénévoles à exercer leur rôle de «coach».
- Assurer rapidement l'application concrète des acquis de la formation.

Pour la génération intermédiaire, il faut penser à :

- Donner des tâches précises mais qui requièrent des responsabilités, tout en laissant de l'autonomie et de la place à la créativité.
- Être ouvert à des idées et à des expériences différentes.
- Montrer de nouvelles choses et offrir des formations de perfectionnement.
- Aménager des horaires pour leur permettre de consacrer autant de temps à la famille et aux loisirs qu'ils le souhaitent. le bénévolat ne doit pas devenir une contrainte.
- Favoriser le transfert du savoir avec une autre personne, éventuellement de génération différente.

Avec les seniors, retraités ou préretraités pensez à :

- Ne pas modifier trop radicalement leur façon de faire, ou, seulement par étape et en prenant le temps de leur expliquer chaque changement.

A savoir

Il tient souvent à peu de chose qu'un bénévole décide de rester ou non dans une association, et ce sont souvent des petites choses, l'écoute et l'attention que vous saurez lui apporter qui feront la différence.

S'il se démotive, parlez avec lui des raisons qui l'ont encouragé à s'engager, elles seront souvent plus fortes que celles qui pourraient l'inciter à partir.

Et ne vous découragez pas si un bénévole souhaite partir. Une initiative peut s'avérer décevante, mais la suivante se passera au contraire très bien.

De l'accueil à l'intégration des bénévoles

- Indiquer des horaires fixes et réguliers.
- Favoriser la transmission intergénérationnelle, par exemple, en faisant faire du coaching avec des plus jeunes.
- Leur offrir de nouveaux rôles dans l'organisation.
- Ne pas hésiter à alléger leurs tâches.
- Les consulter (sondage, réunion...) sur les orientations et les améliorations à apporter à l'organisation. N'oubliez pas que leur expérience est un atout.

Le but de l'intégration est de laisser au bénévole le temps de se familiariser avec le milieu dans lequel il travaillera, pour devenir autonome et compétent dans les tâches qui lui sont allouées.

Ainsi, quels que soient l'âge et le profil du bénévole, pour une bonne intégration, l'essentiel est la reconnaissance et l'attention que vous lui porterez.

Cette reconnaissance peut prendre plusieurs formes, à vous de vous distinguer !

CONTACT

Agence pour la Valorisation de l'Engagement
55 avenue Marceau
75016 PARIS

Tél. : 01 78 16 40 20
Email : contact@ave-engagements.fr
www.ave-engagements.fr

L'Agence pour la Valorisation de l'Engagement (AVE), est une association Loi 1901 à but non lucratif. Elle a été fondée en 2005 par des responsables associatifs, des chefs d'entreprises, des spécialistes de la formation et des élus locaux.

Sans orientation politique et aconfessionnelle, l'AVE s'inscrit dans une démarche citoyenne, solidaire et a pour objet de valoriser et de promouvoir l'engagement, de mettre en relation les bénévoles et les structures d'accueil et de proposer des outils efficaces pour améliorer les pratiques des acteurs.

L'AVE se positionne comme une agence partenaire des volontaires et des structures d'accueil. Mais également comme porte-parole des réalités et dynamiques de l'engagement dans le débat public. Car au-delà de l'investissement moral et du don de soi, s'engager avec l'AVE c'est bénéficier d'un accompagnement tout au long de sa mission, jusqu'à la reconnaissance de l'expérience acquise. L'engagement devient un atout pour la structure d'accueil comme pour le bénévole.