

Résumé de la capsule #4 RÉTENTION - L'accueil

INTRODUCTION

Pourquoi accorder du temps à l'accueil des nouveaux / nouvelles bénévoles ?

- Impact important sur l'**engagement futur**
- **Premier contact réel** avec l'organisme
- **Établir un plan** bien structuré
- **Impression favorable** et lui donne **envie de s'engager**
- Un **accueil bien structuré, souriant et chaleureux**.
- Une **procédure d'accueil** bien planifiée et documentée fait **sauver du temps** au/à la gestionnaire de bénévole.

LA PROCÉDURE D'ACCUEIL, UNE BONNE PRATIQUE

Qu'est ce que c'est une procédure d'accueil ? :

C'est une **marche à suivre**, détaillant les différentes **étapes** à adopter pour **accueillir** un nouveau ou une nouvelle bénévole.

Elle peut servir :

- D'aide-mémoire
- D'instrument de réflexion sur les pratiques
- D'outil de normalisation et d'uniformisation des pratiques

Objectifs :

- **Créer un premier contact chaleureux** a
- **Favoriser l'intégration** auprès des collègues
- **Expliquer les tâches** relatives au poste occupé
- **Communiquer de l'information** sur le **fonctionnement** et sur les **différentes politiques** de l'organisme

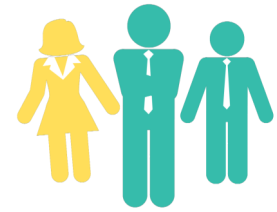


IMPORTANT : Il faut s'assurer qu'il y a au moins une personne qui soit responsable de l'accueil des nouveaux et des nouvelles bénévoles dans l'organisme et qu'elle dispose des moyens (temps, local, outils, formation) pour bien accomplir sa tâche.

PROPOSITION DE PROCÉDURE D'ACCUEIL

Quelques jours à l'avance :

- Donner **rendez-vous** au/à la bénévole ;
- Le **noter dans votre agenda** ;



La veille :

- **Prévoir un lieu tranquille** où recevoir le ou la bénévole ;
- **Rassembler tous les documents nécessaires** à la rencontre : pochette ou manuel d'accueil, formulaire d'engagement, politiques de l'organisme, description de poste, etc.

Le jour même :

- **Accueillir** le ou la bénévole avec une **attitude chaleureuse et souriante** dans un **lieu adéquat** ; lui offrir une **boisson** et lui assigner un **endroit sécuritaire** où déposer ses effets personnels ;
- Lui remettre le **manuel d'accueil** ;
- Lui faire part de la **mission de l'organisme** et de **son rôle** dans l'accomplissement de cette mission ;
- Lui faire connaître les **différentes politiques** de l'organisme et solliciter **son adhésion** ;
- L'informer sur les **actions à accomplir** pour réaliser sa **tâche** et sur le **support** et l'**encadrement** dont il ou elle dispose ;
- Le ou la renseigner sur ses **droits** et ses **obligations** en lien avec son rôle de bénévole ;
- Lui faire signer, s'il y a lieu, un **formulaire d'engagement** ainsi que les **autres formulaires pertinents** ;
- Lui donner l'occasion de **poser des questions** et y répondre ;
- Lui faire **visiter les locaux** et en profiter pour lui **présenter les membres de l'équipe**.

LE MANUEL D'ACCUEIL, UNE AUTRE BONNE PRATIQUE

Créer un manuel d'accueil n'a rien de compliqué. Nous vous proposons ici un modèle simplifié.

Le contenant

- Cartable, duo-tang ou chemise à pochette (afin d'ajouter ou retirer des documents)
- Peut être le même que celui des employé·e·s, à quelques documents près
- Idéalement aux couleurs de l'organisme avec le logo en page frontispice

Le contenu

Le message d'accueil

Un court message d'accueil de la direction, soulignant l'importance de l'apport des bénévoles pour l'organisme et les remerciant pour leur engagement.



La présentation de l'organisme.

- un bref historique
- la mission, les valeurs et les objectifs
- la description des activités
- l'équipe sous forme, idéalement, d'organigramme
- les coordonnées, heures d'ouverture et autres informations pertinentes
- le rapport d'activités ou un lien vers le site de l'organisme pour y accéder

S'il y a lieu, les documents sur les droits et les obligations des bénévoles tels que

- le contrat d'engagement - qui peut être un document distinct ou être inclus dans
- votre code d'éthique
- le formulaire de consentement et d'engagement pour les bénévoles (loi 25)
- les politiques de l'organisme (assurances, accidents de travail, le registre des accidents, plaintes, harcèlement et intimidation, etc.)
- les avantages offerts aux bénévoles (moyens de reconnaissance)

La description de poste

- elle doit être courte et précise
- elle doit contenir les rôles et responsabilités du ou de la bénévole
- les coordonnées de la personne responsable doivent y apparaître

Tout autre document

En privilégiant la pertinence plutôt que la quantité

Évaluation de l'accueil

Court questionnaire d'appréciation, dans le but d'améliorer vos pratiques et de mieux répondre aux besoins de vos bénévoles

IMPORTANT : Le manuel d'accueil ne saurait, à lui seul, servir de procédure d'accueil.

Dans le cadre d'une rencontre, vous pourrez le présenter à votre nouveau/elle bénévole, le parcourir avec elle ou lui et prendre le temps de répondre à ses questions.



SOURCES

Réseau de l'action bénévole du Québec, Formation GEOBénévoles

<https://www.rabq.ca/formations-geo-benevoles.php>

Observatoire québécois du loisir/UQTR, Soutenir et développer le bénévolat, Portail des gestionnaires et des bénévoles, Comment accueillir les bénévoles

[BÉNÉVOLES - Savoir gérer et soutenir les bénévoles - OQL - Bénévolats - UQTR \(uquebec.ca\)](http://BÉNÉVOLES - Savoir gérer et soutenir les bénévoles - OQL - Bénévolats - UQTR (uquebec.ca))

FADOQ - région Saguenay Lac Saint-Jean – Ungava, Regroupement Loisirs et Sports Saguenay-Lac Saint-Jean, Guide d'accueil du nouveau bénévole

[guide_accueil_nouveau_benevole.pdf \(fadoq.ca\)](http://guide_accueil_nouveau_benevole.pdf (fadoq.ca))

Centre d'action bénévole de Sherbrooke, Manuel du gestionnaire de ressources humaines bénévoles, juillet 2013

<https://www.cabsherbrooke.org/documents/>



Avec la participation financière de :

