

## 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 :

