

## Résumé de la capsule #6 RÉTENTION - Motivation et reconnaissance

### LA MOTIVATION

- C'est une notion **présente dans toutes les activités** de gestion des bénévoles
- Au moment du recrutement : il faut **cerner les motivations** des bénévoles pour les attirer puis **valider au moment de l'entrevue**
- L'orientation et le plan de formation sont menées de façon à **la susciter et à la maintenir**

**Pour garder ses bénévoles, il faut qu'ils et elles soient motivé·e·s !**

#### Qu'est-ce que la motivation ?

«La motivation peut être définie comme le **processus psychologique** responsable du **déclenchement**, du **maintien**, de l'**entretien** ou de la **cessation** d'une conduite. Elle est en quelque sorte la **force qui pousse à agir** et **penser** d'une manière ou d'une autre.»

[www.universalis.fr](http://www.universalis.fr)

« La motivation est définie par Maslow comme une **poussée** dictée par les **besoins** qui sous-tendent le **comportement**. La motivation **combine** donc **quels sont nos besoins et nos valeurs** avec ce que **nous savons faire**. »

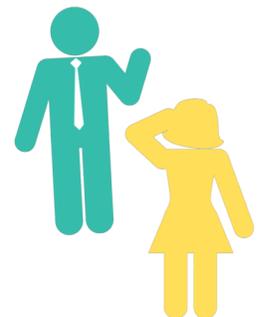
[www.psychologue.net](http://www.psychologue.net)

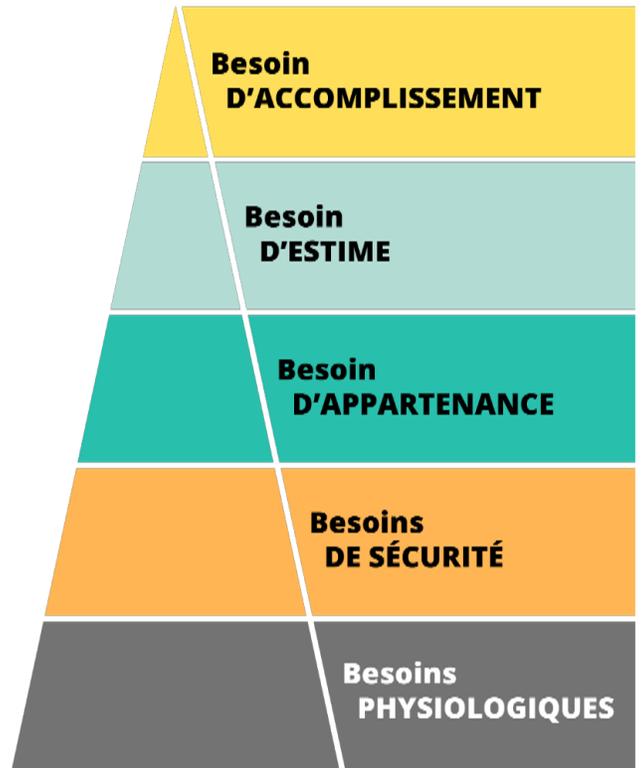
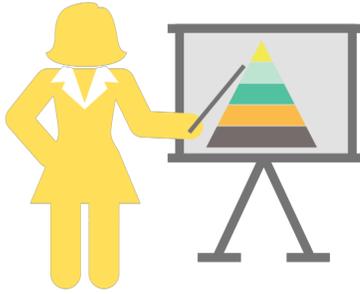
**La motivation est donc ce qui fait agir nos bénévoles et elle est liée à la satisfaction de leurs besoins.**



#### Quels sont les besoins de nos bénévoles et comment y répondre ?

La pyramide des besoins de Maslow est bien connue et elle demeure un outil intéressant pour aborder les besoins des bénévoles dans les organismes. Elle propose une hiérarchisation des besoins et affirme qu'on ne peut aspirer à répondre aux besoins d'un palier supérieur si l'on n'a pas répondu aux besoins des paliers inférieurs.





## LES BESOINS PHYSIOLOGIQUES ET DE SÉCURITÉ

- Un environnement sain, sûr et exempt d'intimidation ou de harcèlement
- Des installations sanitaires propres et suffisantes
- À boire et à manger
- Des postes de travail ergonomiques et confortables
- Les outils et la formation nécessaires à l'exécution des tâches

## LE BESOIN D'APPARTENANCE

- Attiser chez les bénévoles la conscience de faire partie d'un groupe, d'une communauté d'idées et de valeurs en favorisant les échanges formels et informels et en organisant des activités sociales
- Ne pas traiter différemment les employé·e·s et les bénévoles et favoriser les contacts entre eux et elles
- Réunir, au moins une fois par année, bénévoles et employé·e·s afin de célébrer ensemble

## LE BESOIN D'ESTIME OU DE RECONNAISSANCE

- Souligner régulièrement l'apport des bénévoles sous l'angle de l'amélioration sociale qu'ils et elles créent en accomplissant leurs tâches en mettant en lumière leur contribution personnelle
- Dans les publications de l'organisme, sur les réseaux sociaux, dans le rapport d'activités ou autres, mettre en valeur les bénévoles et utiliser leurs témoignages
- Transmettre aux bénévoles les remerciements des bénéficiaires de leurs services
- Mettre en nomination les bénévoles les plus dévoué·e·s ou encore ceux et celles qui sont le plus sensibles à ce type de reconnaissance pour différents prix
- Tenir des rencontres d'évaluation régulièrement

## LE BESOIN D'ACCOMPLISSEMENT

- Leur demander leur avis et les inclure dans le processus au moment de réviser les tâches ou de créer de nouveaux services
- Les inviter à participer à un comité ou une table de concertation où leur opinion sera précieuse
- Donner à vos bénévoles des occasions de bénévolat en lien avec leurs talents ou leurs habiletés
- Inclure certain·e·s bénévole·s dans votre conseil d'administration si votre régie interne le permet

## LA MOTIVATION

La reconnaissance c'est, en quelque sorte, le **salaire** du ou de la bénévole. C'est la façon qu'a l'organisme de lui faire savoir que son apport est **indispensable, important** et **apprécié**. C'est aussi la façon de reconnaître le/la bénévole comme une **personne unique** dont la **contribution originale** est **primordiale** pour le fonctionnement des services et des activités de l'organisme.

### Reconnaître les bénévoles au quotidien

- accueillir les bénévoles avec un sourire
- quand c'est possible, leur aménager un lieu physique accueillant
- mettre à leur disposition des boissons et des collations
- prendre le temps d'échanger avec les bénévoles - vous intéresser à eux et à elles ainsi qu'à leurs proches
- les informer de ce qui se passe dans l'organisme
- les remercier sincèrement, à chaque fois qu'ils ou elles se présentent, pour la qualité de leur travail, leur disponibilité et leur assiduité.
- rembourser leur kilométrage et autres dépenses
- respecter leur disponibilité et ne pas leur mettre la pression

**À NOTER :** Dans certains organismes, l'accès à un panier de nourriture gratuit ou à prix réduit, à des rabais dans la friperie de l'organisme ou à d'autres réductions sur les services sont aussi des modes de reconnaissance qui sont très appréciés des bénévoles.



### Gestes de reconnaissance occasionnels :

- téléphones et/ou envoi de cartes d'anniversaire, de Noël et au moment d'occasions spéciales (maladie prolongée, décès dans la famille, etc.)
- repas spécial pour souligner la fin d'un projet, d'un cycle ou pour célébrer les Fêtes de fin d'année, par exemple
- activités spéciales comme un dîner déguisé à l'Halloween, une sortie en plein air, une soirée de quilles
- brunch/rencontre pour échanger sur les bonnes pratiques, discuter des hauts et des bas du rôle de bénévole
- participation à la Soirée des bénévoles et au Déjeuner des bénévoles (pendant la Semaine de l'action bénévole) ou au Souper des bénévoles organisé par la municipalité ou encore aux activités de la Journée des bénévoles
- participation à une conférence ou une formation sur un sujet d'intérêt
- remise de matériel promotionnel de la Fédération des Centre d'action bénévole du Québec ou à l'effigie de votre organisme
- remise de cadeaux divers, billets de théâtre, de cinéma, etc (obtenus auprès de commanditaires ou non)
- distribution de certificats, de plaques, trophées soulignant la contribution des bénévoles
- publication mettant en vedette des bénévoles sur la page Facebook de l'organisme

**IMPORTANT :** On l'oublie souvent mais l'**évaluation** de votre bénévole, qui devrait avoir lieu au moins une fois par année, est une **occasion privilégiée de reconnaître son engagement** et de lui faire savoir à quel point sa contribution est importante pour l'organisme. En soulignant ses bons coups, en mettant l'accent sur ses qualités et ses habiletés, en lui rapportant les commentaires positifs de ses collègues et de la clientèle, vous lui offrez une reconnaissance personnalisée qui risque de lui aller droit au cœur.

### Prix, médailles et autres hommages

Ce ne sont pas tous et toutes les bénévoles qui apprécient ce type de reconnaissance. Il faut donc la réserver à ceux et à celles qui y prendront plaisir.

De plus, dans certains milieux, choisir une personne au détriment d'une autre peut créer des situations difficiles. Des bénévoles dévoué·e·s et engagé·e·s vivant mal le fait de ne pas avoir été choisi·e peuvent désertier l'organisme, se sentant victime d'une iniquité.

Il est donc préférable de choisir des bénévoles faisant l'unanimité auprès de leurs pairs et, idéalement, faire participer les autres bénévoles au processus de choix...



### Voici quelques prix qui peuvent récompenser vos bénévoles émérites :

#### MÉDAILLE DU LIEUTENANT-GOUVERNEUR POUR LES AÎNÉ·E·S

Ce prix, décerné par le Lieutenant-gouverneur du Québec, vise la reconnaissance de l'engagement, de la détermination et du dépassement de soi de Québécois et Québécoises qui ont exercé une influence positive au sein de leur communauté ou de la nation québécoise.

#### PRIX DU BÉNÉVOLAT EN LOISIRS ET EN SPORTS DOLLARD-MORIN

Ce prix vise à valoriser le rôle social des bénévoles et il est remis à un ou une bénévole qui s'est illustré·e à titre individuel dans chacune des régions du Québec. Il rend aussi hommage à un ou une bénévole dans le domaine du loisir et à un ou une bénévole dans le domaine du sport, dont l'action bénévole a une portée sur les plans provincial, national ou international. Enfin, le volet Relève souligne l'engagement bénévole de deux jeunes âgé·e·s de 14 à 30 ans.

#### PRIX HOMMAGE BÉNÉVOLAT-QUÉBEC

Ce prix est remis afin de souligner l'engagement exceptionnel et la précieuse contribution de bénévoles et d'organismes de toutes les régions du Québec. Il vise à récompenser les efforts déployés par des citoyens et des citoyennes dans leur communauté ainsi que l'action d'organismes en vue de promouvoir et favoriser l'essor de l'engagement bénévole.

#### PRIX POUR LE BÉNÉVOLAT DU CANADA

Ce prix vise à honorer les bénévoles et à mettre de l'avant sur la scène nationale la contribution bénévole de personnes, d'organismes sans but lucratif et d'entreprises à leur collectivité. Il existe un Prix national et des prix régionaux dans différentes catégories.

**ENFIN**, des **municipalités** et des **organismes régionaux** remettent des prix pour souligner l'engagement bénévole. Il s'agit de rester à l'affût pour en faire profiter vos bénévoles.



## SOURCES

Réseau de l'action bénévole du Québec, Formation GEOBénévoles

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

Réseau de l'action bénévole du Québec, Thibault, A., Fortier, J. & Leclerc, D. (2011). Rapport préliminaire

[Bénévolats nouveaux, approches nouvelles](#)

Observatoire québécois du loisir/UQTR, Soutenir et développer le bénévolat, Portail des gestionnaires et des bénévoles, Quelles sont les règles pour développer le sentiment d'appartenance ?

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

Observatoire québécois du loisir/UQTR, Soutenir et développer le bénévolat, Portail des gestionnaires et des bénévoles, Quelles sont les conditions d'une bonne relation permanents/ bénévoles ?

[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 \(fadoq.ca\)](#)

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

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

Réseau de l'action bénévole du Québec, Mémoire Juin 2010, La reconnaissance de l'action bénévole au Québec

[20121011143930\\_MemoirereconnaissancePDFmagazine.pdf \(rabq.ca\)](#)



Avec la participation financière de :

