

# Guide de reconnaissance du bénévole



# TABLE DES MATIÈRES

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| Introduction.....                                      | 3  |
| La reconnaissance en gestes simples .....              | 4  |
| Organiser un événement .....                           | 7  |
| Portrait matapédien de la reconnaissance bénévole..... | 9  |
| Prix honorifiques.....                                 | 12 |
| Références.....                                        | 12 |

# INTRODUCTION



Ici comme ailleurs, trouver et retenir de la main-d'œuvre rémunérée est un véritable défi actuellement, et ce, dans tous les secteurs d'activité. Les conditions de travail et la rémunération sont parmi les facteurs indissociables liés à l'équilibre des ressources humaines de n'importe quelle organisation, qu'elle soit publique ou privée.

Le contexte est certes complexe, mais s'il existe un levier sur lequel les organisations ont du pouvoir, c'est au niveau de la mise en place de conditions favorables à la rétention de la main-d'œuvre. Et en ce qui a trait au bénévolat, la seule forme de rémunération attendue est la reconnaissance.

Le comité Partenaires Impliqués en Bénévolat matapédien (P.I.B. matapédien) se penche depuis quelques années sur l'état de situation du bénévolat dans la MRC de La Matapédia. Si un constat demeure, c'est celui-ci : plus que jamais, la vitalité de nos instances ainsi que la qualité et le maintien des services offerts à la population reposent sur l'implication de matapédiens et de matapédiennes bénévoles.

Quand il est question de gestion des bénévoles, nous pensons souvent au recrutement, à l'organisation de ses tâches, des horaires, etc. Mais la reconnaissance est aussi une composante incontournable d'une gestion adéquate des bénévoles. C'est un élément à ajouter à sa liste au même titre que les autres tâches, et qui doit être intégré à la culture de toute organisation qui s'en remet, de façon périodique ou continue, sur des personnes bénévoles. À la différence que cette « tâche » doit se

réaliser avec intention et bienveillance, car la vraie reconnaissance relève plus du senti que de l'accompli. Et pour les plus pragmatiques d'entre nous, souvenez-vous qu'au-delà du recrutement de nouvelles personnes, s'assurer de les conserver est plus payant à long terme et favorisera aussi le recrutement d'autres bénévoles potentiels.

Ce guide s'adresse aux organismes communautaires, associations sportives, sociales et de loisirs ainsi qu'aux municipalités de la MRC de La Matapédia. Il vise à favoriser l'intégration et le maintien de pratiques de reconnaissance des bénévoles dans nos cultures organisationnelles.

**« Parce qu'aider au mieux-être d'autrui, se sentir utile et valorisé(e) procure de la satisfaction et nourrit l'esprit! »**

*\* Source : Formation Géo bénévoles du Réseau de l'Action Bénévole du Québec (RABQ)*



# LA RECONNAISSANCE EN GESTES SIMPLES

Près du quart des répondants au sondage matapédien de 2021 ont déclaré avoir déjà quitté (ou avoir déjà songé à quitter) leur poste de bénévole parce que leur implication ne semblait pas appréciée ou reconnue à sa juste valeur. Pire encore, à la question, « Avez-vous déjà eu le sentiment d'être traité comme un employé à qui on a pas besoin de verser un salaire? » près de 60 % des répondants ont répondu « TOUJOURS ». Seuls 17 % d'entre eux ont répondu « JAMAIS ».

*Rappelons-nous qu'un bénévole ne reçoit pas de rémunération autre que de la reconnaissance et le sentiment d'avoir contribué positivement à sa collectivité. Aucun bénévole ne devrait être (ou se sentir) traité comme un employé non payé, car à bien des égards, c'est ce dernier qui paye de son temps et de son énergie au profit de l'organisation. Mais personne n'a dit que ça doit forcément être compliqué de reconnaître la présence et les efforts de ses bénévoles!*

Ça passe bien souvent par de tout petits gestes simples, à la portée de tous.

## **Voici quelques exemples de gestes accessibles à tout organisme ou municipalité :**

- ✓ Souligner l'anniversaire d'un bénévole en lui remettant une carte de fête
- ✓ Souligner l'anniversaire d'un bénévole en lui souhaitant publiquement sur les réseaux sociaux
- ✓ Offrir un petit cadeau lors de fêtes ou d'événements spéciaux, ex. : Noël, journée internationale des bénévoles, etc.
- ✓ Offrir gratuitement du café et des collations pendant les heures de bénévolat
- ✓ Organiser des rencontres sociales en dehors des heures de travail
- ✓ Rédiger une chaleureuse lettre de recommandation pour un bénévole
- ✓ Présenter la candidature d'un bénévole pour un prix de bénévolat (ex. : Prix hommage Bénévolat-Québec)
- ✓ Inviter les bénévoles à la pause-café des employés
- ✓ Organiser et/ou inviter le bénévole à un grand événement annuel (ex. : Souper de reconnaissance)
- ✓ Offrir des coupons-rabais ou des chèques-cadeaux au bénévole à l'occasion
- ✓ Offrir régulièrement de la rétroaction quant aux tâches accomplies
- ✓ Mettre sur pied un programme de « bénévole du mois »
- ✓ Organiser des concours à l'interne pour les bénévoles
- ✓ Organiser des concours publics pour les bénévoles
- ✓ Offrir des opportunités de formations, de conférences ou d'ateliers
- ✓ Inaugurer une plaque communautaire dans un endroit public qui souligne le travail des bénévoles
- ✓ Inviter les bénévoles à participer au développement des politiques de l'organisme

- ✓ Assigner un code de couleur ou un rang pour souligner certains accomplissements (ex : nombre d'heures, années de service, nombre de bénévoles recrutés, etc.)
- ✓ Encadrer une photo prise dans le cadre de leur tâche bénévole à afficher sur les murs de l'organisation
- ✓ Publier une photo prise dans le cadre de leur tâche bénévole sur les réseaux sociaux
- ✓ Impliquer le bénévole dans la planification des tâches ou des événements
- ✓ Permettre au bénévole d'acquérir des connaissances en accomplissant des tâches nouvelles et/ou intéressantes
- ✓ Permettre au bénévole de gravir les échelons et obtenir de plus grandes responsabilités au fil du temps
- ✓ Impliquer le bénévole dans le recrutement, l'accueil et la formation des nouveaux bénévoles
- ✓ Offrir des bourses pour assister à des conférences ou à des événements en lien avec la mission de l'organisme
- ✓ Offrir des bourses pour assister à des conférences ou à des événements en lien avec les intérêts personnels du bénévole
- ✓ Offrir des notes ou des cartes de remerciements personnalisées
- ✓ Impliquer le bénévole dans la gestion des nouveaux bénévoles
- ✓ Consulter le bénévole sur les questions liées à l'organisation et l'exécution de ses tâches
- ✓ Publiciser des remerciements écrits dans les journaux
- ✓ Remercier les bénévoles à la télévision communautaire
- ✓ Prévoir une édition spéciale dans le journal de la municipalité

## N'oubliez pas que tous les bénévoles ne sont pas pareils

Tenez compte des goûts et de la personnalité de la personne qui s'implique auprès de vous avant de vous lancer, car ce qui fera plaisir à un sera désagréable pour un autre. Vous connaissez probablement au moins une personne qui n'aime pas que l'on mentionne son anniversaire, alors qu'une autre sera déçue s'il n'y a personne qui pense à le lui souhaiter! Certains apprécient un peu d'attention, et d'autres détestent être sous les projecteurs. C'est pourquoi un geste simple peut être d'ordre public, mais peut également se faire discrètement, de façon individuelle.

L'important, c'est que tous les bénévoles méritent d'être reconnus d'une façon ou d'une autre.

Vous pouvez alors vous demander « Qu'est-ce que je sais à propos de cette personne? De ses goûts

personnels, de sa situation? ». Apprendre à connaître au minimum la personne bénévole démontre de votre considération envers sa simple présence et son implication, et vous avez tout intérêt à développer un lien à tout le moins courtois entre vous et vos bénévoles. Il ne s'agit pas d'être amis, mais d'au moins reconnaître qu'une personne humaine et unique est là pour vous aider à accomplir la mission de votre organisation, et ce, au mieux de ses capacités, de ses connaissances et du temps qu'elle est apte à vous accorder.

S'il s'agit d'un nouveau bénévole ou si votre situation a fait en sorte que vous n'avez pas eu à la côtoyer vous-même, vous pouvez peut-être vous informer auprès de ceux susceptibles d'en savoir plus : les autres bénévoles, les employés, son entourage, etc.

« Dans la Vallée de la Matapédia, tout le monde connaît quelqu'un qui connaît quelqu'un, non? »

### **Vous n'avez toujours pas d'idée claire sur ce qui ferait plaisir à votre bénévole?**

Pourquoi ne pas lui demander directement, tout simplement? Le simple fait de prendre le temps de poser la question à la personne est une façon de montrer sa reconnaissance; cela démontre que vous tenez compte de ses préférences et que vous pensez à elle!

Ce faisant, il est bien possible que votre bénévole vous réponde en toute humilité, avec une phrase telle que « Je n'ai besoin de rien, je ne fais pas ça pour les cadeaux/pour l'attention, etc. ». Il est vrai que la plupart des gens qui s'impliquent retirent toute autre satisfaction de leur implication, et il faut aussi en tenir compte. Surtout, ne vous laissez pas décourager par cette modeste réponse qui ne semble offrir aucune piste de solutions, au contraire!

*Dans ce cas, il serait peut-être pertinent de se tourner sur les autres gestes simples, ceux qui tendent vers son sentiment d'utilité et de compétence afin de la reconnaître à sa juste valeur. La consulter sur différents éléments de son travail, lui offrir des responsabilités plus grandes, plus gratifiantes ou plus intéressantes, ou des opportunités de se former ou d'apprendre de nouvelles choses... tout cela constitue aussi des gestes de reconnaissance simples et largement appréciés.*

Dans tous les cas, dès que vous avez une meilleure idée de l'approche à privilégier avec votre bénévole, pourquoi ne pas noter précieusement cette information quelque part? Cela peut être particulièrement pertinent si vous avez plusieurs bénévoles. Non seulement vous vous assurerez de ne pas oublier ce qui est à adopter ou au contraire, à éviter. Vous vous assurerez aussi qu'advenant votre départ, la personne qui prendra votre position ne partira pas de rien. Un changement dans l'organisation peut être déroutant pour toute l'équipe, incluant les bénévoles; vous rendrez service à tout le

monde en favorisant une transition harmonieuse pour vos bénévoles.

N'oubliez pas la règle d'or \*

**« En tout temps et en tout lieu, vos bénévoles doivent se sentir utiles, compétents et reconnus »**







# ORGANISER UN ÉVÉNEMENT

À titre de municipalité, n'hésitez pas à faire le lien avec les organismes de votre territoire pour obtenir leur collaboration dans les événements.

Vous pensez organiser un événement?

## Personnes clefs à contacter ou à consulter pour vous donner un coup de main

- ✓ Conseillère en développement local et territorial de la MRC de La Matapédia
- ✓ Le maire ou la mairesse de votre municipalité
- ✓ Le technicien en loisirs de votre municipalité
- ✓ Citoyens motivés de faire équipe avec vous
- ✓ Centre d'Action Bénévole de La Matapédia

## Endroit pour vérifier la disponibilité du calendrier

Le calendrier des activités :

<https://www.lamatapedia.ca/calendrier>

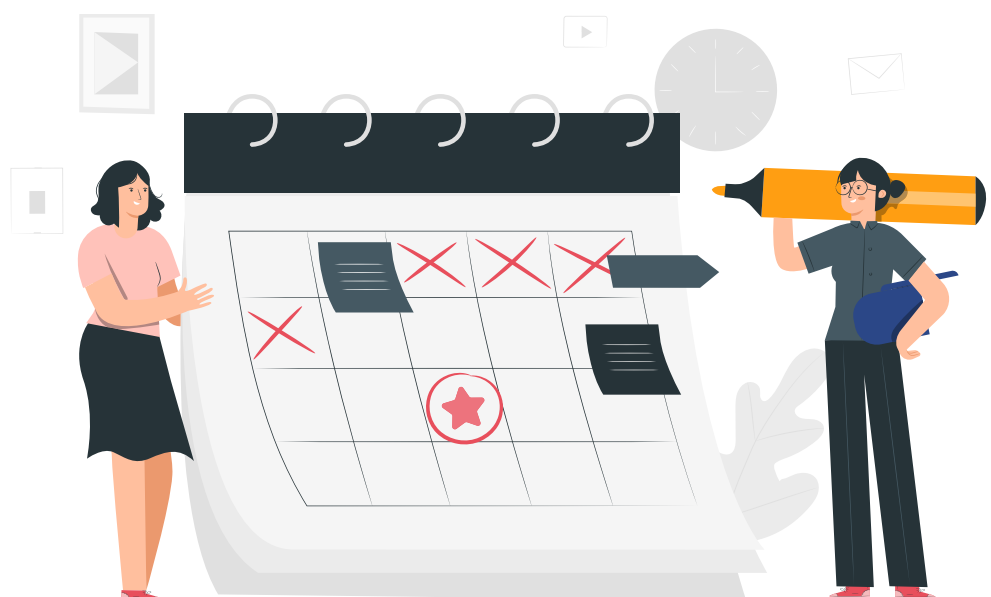
Vous pouvez inscrire vous-même votre événement dans le calendrier afin que la population soit au courant!

Vous souhaitez organiser un événement plus écoresponsable?

<https://evenementecoresponsable.com/outils/>

Plus d'infos pour la gestion écoresponsable et sanitaire des événements :

<https://evenementecoresponsable.com/wp-content/uploads/2021/03/Guide-pour-la-gestion-e%CC%81coresponsable-et-sanitaire-des-e%CC%81ve%CC%81nements.pdf>



## Tableau de suivi pour organiser un événement

| Tâches                                                                                                         | Responsable | Date | Fait |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------|------|
| Première rencontre pour déterminer l'orientation, les objectifs et le public cible de l'événement              |             |      |      |
| Mise sur pied du plan préliminaire (durée, date, liste de sites potentiels, liste de matériel potentiel, etc.) |             |      |      |
| Réalisation du budget préliminaire                                                                             |             |      |      |
| Réalisation de l'échéancier préliminaire                                                                       |             |      |      |
| Établissement détaillé du contenu (fournisseurs, prix, soumissions, programmation, etc.)                       |             |      |      |
| Visites et choix du site/salle                                                                                 |             |      |      |
| Signature et négociation (animation, artistes, sonorisation, etc.) de contrat au besoin                        |             |      |      |
| Recherche de financement au besoin                                                                             |             |      |      |
| Liste du matériel (chaise, table, décoration, bracelet, etc.)                                                  |             |      |      |
| Promotions de l'événement (web, publicité, affiches, etc.)                                                     |             |      |      |
| Envoi des invitations et lancement de la période d'inscription et date limite d'inscription                    |             |      |      |
| Choix des repas                                                                                                |             |      |      |
| Réalisation et achat d'accessoires (matériel promotionnel, prix à gagner, trophée...)                          |             |      |      |
| Rédaction discours et visuel (Powerpoint) si besoin                                                            |             |      |      |
| Liste de bénévoles ou ressources humaines au besoin                                                            |             |      |      |
| Montage                                                                                                        |             |      |      |
| Événement                                                                                                      |             |      |      |
| Démontage                                                                                                      |             |      |      |
| Analyse des résultats                                                                                          |             |      |      |
| Bilan                                                                                                          |             |      |      |
|                                                                                                                |             |      |      |
|                                                                                                                |             |      |      |
|                                                                                                                |             |      |      |
|                                                                                                                |             |      |      |





## PORTRAIT MATAPÉDIEN DE LA RECONNAISSANCE BÉNÉVOLE

Dans le cadre de ses travaux, les membres du comité P.I.B. matapédien ont pris connaissance d'une étude fort intéressante qui mentionnait qu'une reconnaissance grandiose et coûteuse n'était pas synonyme d'efficacité et n'atteignait pas forcément l'impact désiré.

Selon cette étude pancanadienne menée en 2013 auprès de 379 bénévoles + 14 entrevues par Bénévoles Canada :

- ✓ Les principaux résultats indiquent que les formes de reconnaissance **préférées** des bénévoles sont également **les plus rentables**;

- ✓ 80 % des organismes ont déclaré que **l'obstacle le plus courant** à la reconnaissance des bénévoles est le **manque de fonds**;
- ✓ Les bénévoles ont indiqué que les formes de reconnaissance qu'ils apprécient le moins incluent : les **banquets**, les **rassemblements formels**, les **mentions publiques de reconnaissance** (par ex., dans les journaux, à la radio ou à la télévision). Fait ironique, ces formes de reconnaissance sont très courantes au sein de nombreux organismes. En fait, **60 %** d'entre eux ont affirmé qu'ils organisent des banquets ou des rassemblements formels pour leurs bénévoles, et **50 %** ont recours aux remerciements publics;
- ✓ La reconnaissance informelle et personnalisée est largement plus appréciée par les répondants de cette étude. D'ailleurs, et toujours selon cette étude, le désir d'être remercié personnellement de façon informelle plutôt qu'à l'occasion d'un banquet ou d'un événement formel est une **tendance qui augmente avec l'âge d'être remercié personnellement**.

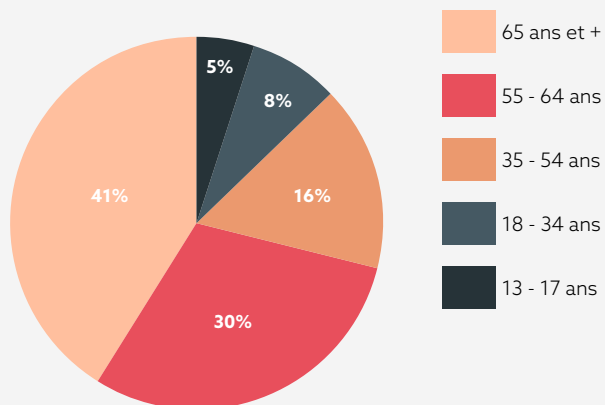
Puisque l'étude est à la hauteur du Canada en entier et datait de presque 20 ans déjà, des questions se posaient : « Qu'en est-il aujourd'hui? Et qu'en est-il des matapédiens? »

Réalisé par le comité PIB matapédien et lancé dans le cadre de la semaine de l'action bénévole 2021, le sondage d'appréciation et de reconnaissance a obtenu un taux de réponse très satisfaisant de 125 bénévoles répondants dans notre MRC seulement.

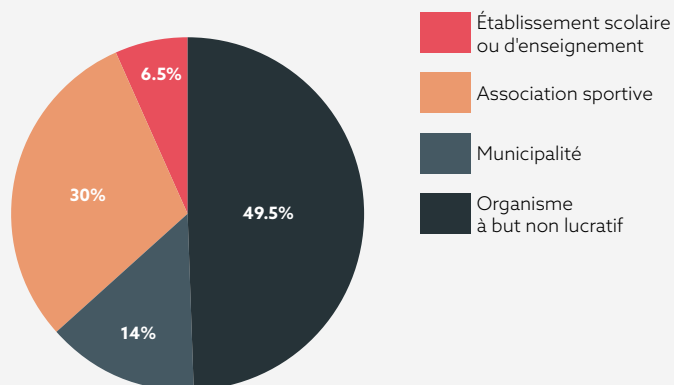


## Voici les principaux constats pour La Matapédia

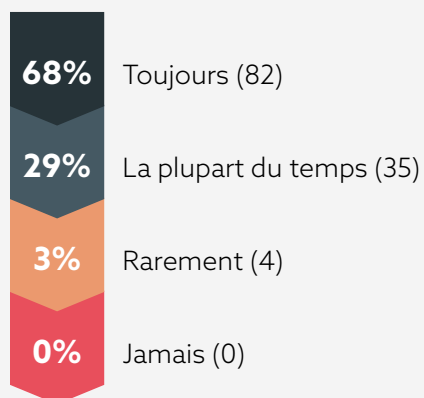
Qui sont-ils?



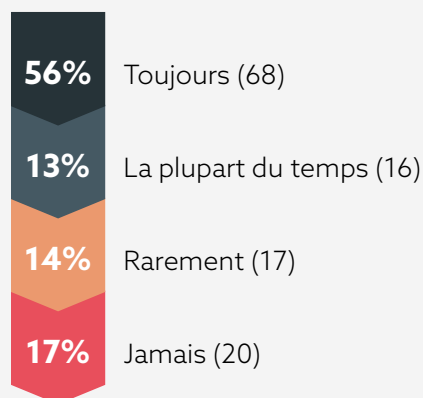
Où oeuvrent-ils?



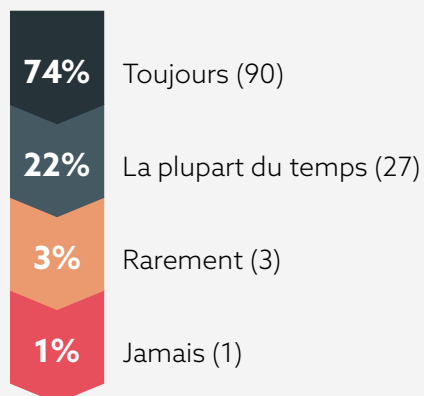
Quand je fais du bénévolat, on me donne le sentiment d'être utile, efficace et compétent(e)



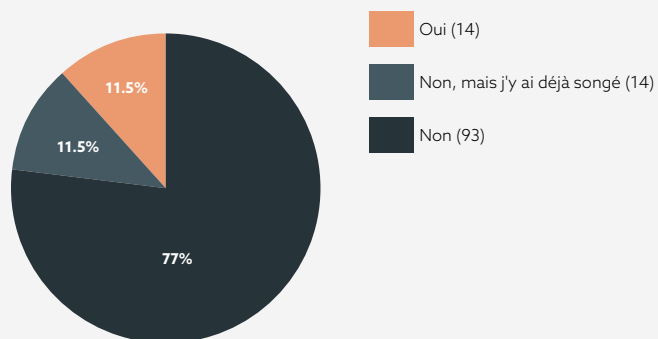
Être traité comme un employé à qui on n'a pas besoin de verser un salaire



On m'accueille avec le sourire et quand je pars, on me dit merci



Il m'est déjà arrivé de **quitter** un poste de bénévole parce que mon implication ne semblait pas appréciée ou reconnue à sa juste valeur



# Réactions générales

## Les incontournables



Vous accueillir chaleureusement à votre arrivée

**88 %**



Vous dire merci au moment où vous quittez les lieux

**92 %**

## Les clés du succès



Vous offrir du café ou une collation pendant vos heures de bénévolat

**76 %**

Vous consulter sur les questions liées à l'organisation et l'exécution de vos tâches bénévoles (ex. : outils, espaces de travail, etc.)

**75 %**

Vous permettre d'acquérir de nouvelles connaissances en accomplissant de nouvelles tâches intéressantes

**69 %**

## Ce qui passe 6 pieds au-dessus de la tête



Encadrer et afficher sur les murs de l'organisation des photos des bénévoles

**23 %**



Mettre sur pied un programme de « bénévole du mois » au sein de l'organisation

**11,5 %**



Vous inviter à la pause-café des employés

**23 %**



Souligner votre contribution à vos amis et votre famille

**22 %**

## Ce qui ne passe pas!

**NON**



Encadrer et afficher sur les murs de l'organisation des photos des bénévoles

**23 %**

Mettre sur pied un programme de « bénévole du mois » au sein de l'organisation

**11,5 %**

Vous inviter à la pause-café des employés

**23 %**



## PRIX HONORIFIQUES

Il existe des prix honorifiques au niveau provincial, voici une liste non exhaustive de 2019, pour vous inspirer si vous voulez reconnaître un bénévole de cette façon.

[https://www.actionbenevolebsl.org/images/CAB\\_RDL/GUIDE\\_DE\\_RECONNAISSANCE\\_OCT.2019\\_r%C3%A9vis%C3%A9.pdf](https://www.actionbenevolebsl.org/images/CAB_RDL/GUIDE_DE_RECONNAISSANCE_OCT.2019_r%C3%A9vis%C3%A9.pdf)

Source : Les Centres d'action bénévole du Bas-Saint-Laurent

De plus, la MRC de La Matapédia, depuis plusieurs années, met en lumière le travail d'un bénévole par municipalité, via le « Concours bénévole » lors de la Fête des moissons qui se tient en octobre. Le formulaire est disponible lors de la Semaine de l'action bénévole, en avril. Pour plus d'information, ne vous gênez pas pour rejoindre les conseillères en développement de la MRC de La Matapédia.

## RÉFÉRENCES

Formation GÉO Bénévole - Réseau de l'action bénévole du Québec (RABQ)

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

Étude pancandienne sur la reconnaissance des bénévoles - Bénévoles Canada

[https://benevoles.ca/vdemo/engagingvolunteers\\_docs/etude%202013%20sur%20la%20reconnaissance%20des%20benevoles.pdf](https://benevoles.ca/vdemo/engagingvolunteers_docs/etude%202013%20sur%20la%20reconnaissance%20des%20benevoles.pdf)

