

Les activités de soutien visent à:

- ✓ Mettre le bénévole au centre
- ✓ Créer un environnement où les bénévoles peuvent s'exprimer
- ✓ Combattre l'isolement qui peut parfois accompagner le rôle de bénévole
- ✓ Aider à résoudre les problèmes, généralement de nature personnelle
- ✓ Aider les bénévoles à se sentir fiers de ce qu'ils font, et leur montrer qu'ils sont appréciés

L'encadrement vise à:

- ✓ Fournir un cadre de travail aux bénévoles
- ✓ Suivre et évaluer le bénévolat
- ✓ Clarifier ce que sont les priorités des bénévoles par rapport à leur travail
- ✓ Identifier les besoins en formation
- ✓ Discuter des tâches et responsabilités des bénévoles
- ✓ Améliorer la confiance et les compétences dans le travail
- ✓ Faire un retour sur le travail des bénévoles
- ✓ Identifier et gérer les problèmes

Comment soutenir les bénévoles

Les bénévoles sont généralement encadrés par un membre de l'équipe ou par un bénévole expérimenté, plutôt que par un unique coordinateur des bénévoles. Il est donc important que les superviseurs potentiels connaissent les principes de base suivants, en matière d'encadrement des bénévoles:

Assurez-vous que le bénévole a quelque chose à faire.

Le bénévolat se déroule durant le temps libre d'une personne. Si les bénévoles viennent dans votre organisation pour se rendre compte que vous n'avez rien à leur faire faire, ils auront l'impression que leur temps n'est pas précieux et décideront probablement de ne pas revenir. Perdre un bénévole à cause de cela est regrettable. Mais pire encore, ce bénévole partagera certainement son expérience avec d'autres, les décourageant de donner de leur temps à votre organisation. Essayez donc d'éviter ce genre de situation qui sera néfaste à la réputation de votre structure. Si un bénévole vient et que vous n'avez rien à lui faire faire, passez ce temps avec lui pour planifier les tâches à effectuer la prochaine fois.

Remerciez-les pour leur travail.

Une erreur courante en management est l'incapacité à exprimer de la reconnaissance aux personnes pour le travail qu'elles accomplissent. Cette erreur peut être particulièrement dommageable quand elle se produit avec des bénévoles. S'ils sentent que le don de leur temps n'est pas apprécié, ils iront le donner ailleurs. Un simple «merci» (de préférence accompagné d'un sourire) lorsque le bénévole s'en va, peut faire des merveilles et lui donner envie de revenir. De plus, les personnes travaillant avec des bénévoles peuvent exprimer leur reconnaissance en:

- leur souriant et les saluant
- les remerciant d'être venus
- leur écrivant un petit mot
- leur disant qu'ils ont fait du bon travail (si c'est effectivement le cas)
- leur faisant suivre tout retour positif de la part du groupe cible

Ayez un plan B.

Parfois, les bénévoles termineront leur travail plus tôt ou ne seront pas en mesure de faire ce qui était initialement prévu. Afin que les bénévoles sachent que vous valorisez leur temps, vous devriez toujours avoir une solution de secours.

Ayez un endroit pour qu'ils puissent travailler.

De la même manière, les bénévoles sentiront qu'ils, ou bien leur rôle, ne sont pas valorisés s'ils n'ont pas d'endroit adapté pour accomplir leur tâche.

Appelez-les par leur prénom.

Il peut être difficile de se souvenir des noms de tous les bénévoles, mais si vous faites l'effort, cela les aidera à se sentir inclus. Lorsque les bénévoles sentent que les membres de l'équipe ne connaissent pas leur nom, ils ont tendance à se sentir sous-estimés.

Demandez-leur régulièrement des idées et leur avis.

Les bénévoles peuvent accepter de s'acquitter de tâches routinières, mais cela ne veut pas dire qu'ils n'ont pas d'idées susceptibles de contribuer de manière positive à l'organisation. Demandez-leur ce qu'ils voient comme opportunités pour améliorer la façon dont les choses sont faites. Vous pourriez être surpris.