

Déroulement de l'atelier

- Définition des termes.
- Présentation des constats.
- Échange d'idées (partage et discussion).
- Consensus sur des solutions à mettre en place.
- La parole sera à vous.

**Remercier, reconnaître et
fidéliser**

Les objectifs

- Échanger sur les principaux constats de l'étude relatif au fait de remercier, reconnaître et fidéliser les bénévoles qui oeuvrent au sein de nos organismes.
- Discuter des moyens ou méthodes utilisés actuellement pour remercier, reconnaître et fidéliser les bénévoles, afin de les partager avec les autres participants et, s'il y a lieu, les améliorer.
- Discuter des moyens ou méthodes à mettre en place pour améliorer nos habitudes à remercier, reconnaître et fidéliser nos bénévoles.
- S'entendre sur des recommandations pour la réunion plénière.

Quelques définitions

- Bénévole : une personne qui donne librement et gratuitement de son temps pour assumer une tâche ou une responsabilité au sein d'une organisation.
- Remerciement : Action de remercier quelqu'un; dire merci, exprimer sa reconnaissance, sa gratitude à une personne.
- Reconnaissance : Sentiment qui porte à témoigner que l'on se souvient d'un bienfait. Éprouver, témoigner de la reconnaissance. Témoigner sa reconnaissance à quelqu'un, une vive reconnaissance. Elle mérite notre reconnaissance. Accorder une prime importante à quelqu'un en reconnaissance de services rendus.
- Fidélisation : Action de fidéliser; rendre une personne fidèle à soi, se « l'arracher » de façon durable.

Besoins des organismes en bénévolat

- 65 % des organisations estiment que leur nombre de bénévoles est suffisant.
- 35 % le jugent insuffisant, ce qui les oblige à prioriser certaines activités ou clientèles à desservir.
- Besoins estimés en heures supplémentaires par les organismes entre 212 000 et 398 000.

Reconnaissance de l'action bénévole

- 77 % des organismes affirment tenir des activités de reconnaissance.
- Chez les 23 % qui n'en tiennent pas, les principales raisons mentionnées sont :
 - 52 % pensent que cela n'est pas nécessaire;
 - 36 % manquent de ressources financières.

Comment pourrait-on mieux reconnaître nos bénévoles ?

Les sources de motivation :

- Les bénévoles apprécient être remerciés verbalement et personnellement, en privé ou en public (selon la personnalité du bénévole), pour leur implication et le travail réalisé.
- Les bénévoles donnent de leur temps gratuitement et ils apprécient être accueillis chaleureusement à leur arrivée et avoir l'impression d'être considérés.

Les sources de motivation (suite):

- Les bénévoles qui œuvrent dans les organisations en lien avec la santé et les services sociaux disent voir leur besoin de reconnaissance comblé lorsque la clientèle qu'ils desservent apprécie leur présence.
- Plusieurs bénévoles affirment ne pas aimer recevoir de distinction pour leur implication. Par contre, lorsqu'ils sont reconnus publiquement, ils sont très touchés.
- Les bénévoles apprécient que l'on prenne en considération leurs commentaires, leurs suggestions et lorsque les organisations apportent les changements appropriés.

Les sources de motivation (suite):

- L'ensemble des bénévoles n'attend pas de grandes éloges. Être remercié sincèrement au quotidien, être encouragé et soutenu dans l'implication est une très belle appréciation pour le travail effectué.
- Les participants sont d'avis que plusieurs stratégies doivent être utilisées pour remercier les bénévoles et qu'il faut les consulter afin de connaître ce qui leur fait plaisir.
- Savoir que je fais la différence et que je sers à quelque chose, c'est une récompense.
- Sentir que son travail est apprécié par les autres, se sentir utile et valorisé.

Les irritants :

- Les bénévoles veulent se sentir considérés et non perçu comme du « cheap labor ».
- Les bénévoles n'aiment pas qu'on les prenne pour acquis, ils ne font pas nécessairement du bénévolat pour être reconnus, mais le manque de reconnaissance est un facteur de démotivation.
- L'impression de ne pas avoir l'appui des dirigeants en place et l'absence de soutien technique concret minent la motivation des bénévoles.

Les différentes perceptions

Selon les générations :

- Un bel outil a été développé par le CABQ (Centre d'action bénévole de Québec) et est présentement disponible, soit le PREB (Programme de reconnaissance des expériences de bénévolat). Cependant, celui-ci demeure plus adéquat pour les bénévoles encore sur le marché du travail que pour les bénévoles retraités.

Selon les décideurs ou les bénévoles :

- Les décideurs sont d'avis que les bénévoles apprécient les soirées de reconnaissance.
- Plusieurs bénévoles n'aiment pas cette méthode pour plusieurs raisons, entres autres, bénévole de l'année tiré au sort, le choix du bénévole dans l'organisation peut provoquer des sentiments d'injustice, des malaises et des conflits. De plus, plusieurs ne souhaitent pas être mis en nomination.

Les éléments à succès des organisations

- Un des moyens de reconnaître le travail des bénévoles qui s'applique probablement à l'ensemble de tous les participants des différents groupes de discussion est LE REMERCIEMENT.
- Être remercié verbalement et personnellement, en privé ou en public, pour son implication et pour le travail réalisé.
- Plusieurs participants sont d'avis que diverses stratégies doivent être utilisées pour remercier les bénévoles et qu'il faut les consulter afin de connaître ce qui leur fait plaisir.

Les moyens :

- Remercier publiquement le travail des bénévoles dans les médias.
- Tenir une soirée de reconnaissance au niveau local (dans la municipalité) pour remercier l'ensemble des bénévoles.
- Décerner le titre de bénévole de l'année publiquement.
- Rédiger un document de promotion qui présente les réalisations des différentes organisations bénévoles du milieu et des personnes y ayant participé.
- Offrir différents avantages aux bénévoles (rabais, repas gratuit, vêtement personnalisé, certificat-cadeau).

Les moyens (suite) :

- Être contacté personnellement par le responsable des bénévoles lors d'occasions spéciales (anniversaires, Noël, etc.) ou simplement pour prendre de ses nouvelles.
- Souligner par une carte de souhaits ou de petits présents l'anniversaire du bénévole, Noël ou d'autres événements spéciaux.
- Faire parvenir au bénévole une lettre personnalisée de remerciement.
- Offrir gratuitement un repas aux bénévoles à l'occasion de la fête de Noël ou lors de la fin de l'activité.

Les moyens (suite) :

- Décerner le titre de bénévole du mois et l'afficher sur le site Internet ou dans les locaux de l'organisation.
- Souligner, au sein de l'organisation, les réalisations qui sortent de l'ordinaire ou les personnes qui ont travaillé très fort à la réalisation de certaines activités, etc.
- Offrir de nouvelles fonctions au bénévole au sein de l'organisation (marque de confiance).
- Souligner la réussite de l'activité ou de l'évènement.
- Faire bénéficier les bénévoles de certains avantages au sein de l'organisation (lors d'activités : repas fourni, paiement de kilométrage, etc).
- Établir un système de récompense.

Questionnement :

- Qu'est-ce que vous en pensez?
- Selon vous, comment pourrait-on mieux remercier, reconnaître et fidéliser nos bénévoles ?
- Avez-vous des suggestions, des idées nouvelles ?
- Comment pourrait-on modifier ou rendre plus attrayant la reconnaissance de la ressource au niveau local ? Au niveau régional ?

Les pistes de solutions

- Instaurer des pratiques adéquates de remerciement des bénévoles dans les organisations.
- Offrir une ressource spécialisée externe disponible gratuitement.
- Favoriser la tenue de soirées de reconnaissance au niveau local (municipal) afin de remercier les bénévoles.
- Transformer le Gala des bénévoles afin de mieux répondre aux aspirations des bénévoles
- Miser sur un « marketing de prestige » pour les organisations.