

ANALYSE DE MELANIE DEGROOTE

LA RECONNAISSANCE DES BÉNÉVOLES - COMMENT VALORISER L'ACTIVITÉ BÉNÉVOLE : LE CAS D'OXFAM-MAGASINS DU MONDE

RÉSUMÉ

Reconnaître les bénévoles consiste à valoriser le temps, l'énergie, les actions et les compétences qu'ils/elles investissent pour réaliser les missions d'une organisation. Au-delà d'un « Bravo ! » ou d'un ballotin de pralines une fois l'an, les moments de remerciement n'ont de sens que si les bénévoles se sentent soutenu.e.s et respecté.e.s tout au long de l'année. La reconnaissance se marque en effet par la qualité de la relation entre bénévoles d'une même équipe, entre une équipe et les salarié.e.s et entre chaque bénévole et les salarié.e.s. Une attention continue aux bénévoles et différents moyens permettront de créer et de maintenir ce lien et cette confiance, qui auront des répercussions directes sur l'énergie que chacun.e est prêt.e à donner pour la réussite du projet.

INTRODUCTION

Reconnaître les bénévoles consiste à valoriser le temps, l'énergie, les actions et les compétences qu'ils/elles investissent pour réaliser les missions d'une organisation¹.

Au-delà d'un « Bravo ! » ou d'un ballotin de pralines une fois l'an, les moments de remerciement n'ont de sens que si les bénévoles se sentent soutenu.e.s et respecté.e.s tout au long de l'année. La reconnaissance se marque en effet par la qualité de la relation entre bénévoles d'une même équipe, entre une équipe et les salarié.e.s² et entre chaque bénévole et les salarié.e.s. Créer du lien, se connaître, se « reconnaître », être en confiance dans ce que chacun.e peut

apporter sont des clés pour une bonne ambiance au sein d'une équipe ou d'une association ; ce qui a des répercussions directes sur l'énergie que chacun.e est prêt.e à donner pour la réussite du projet.

QUELQUES PRINCIPES DE BASE

Pour que cette reconnaissance fonctionne, il est important de se connaître et de se re-connaître mutuellement (bénévoles, équipes de bénévoles, salarié.e.s et association). Au-delà du cadre et des outils mis à disposition des uns et des autres, on gagne à connaître l'activité de chacun, le travail réalisé, ainsi que ses limites.

Quand on questionne les personnes concernées sur leurs attentes de re-

connaissance, on arrive vite à des constats basiques. Le b.a.ba de la reconnaissance peut facilement se présenter en 4 attitudes concrètes :

CONNAÎTRE L'AUTRE (BÉNÉVOLE/ SALARIÉ.E) ET SA RÉALITÉ POUR MIEUX COMPRENDRE SA FONCTION, SES TÂCHES ET CE QU'IL APPORTE AU MOUVEMENT

Cela peut se faire de différentes manières mais se rencontrer est un moyen efficace pour y parvenir. Et les opportunités ne manquent pas : inauguration, anniversaire d'une équipe de bénévoles, arrêt d'une équipe, événement à fêter ou projet que l'on veut mener ensemble (par exemple en organisant des rencontres de concertation entre bénévoles et salarié.e.s pour se concerter, s'améliorer et trouver des solutions).

Ces événements ponctuels doivent également être complétés par des contacts réguliers entre un.e bénévole et son équipe ainsi qu'entre bénévoles et salarié.e.s. Ce n'est qu'au prix de cette connaissance respectueuse que la reconnaissance peut s'installer.

VALORISER LES PRISES D'INITIATIVES, FAIRE CONFIANCE

Être reconnu.e comme bénévole, c'est également être reconnu.e dans les

1 Gestion du Volontariat : Guide pratique, Croix-Rouge de Belgique, 2011.

2 S'il est important d'être reconnu par ses pairs et de trouver sa place dans l'équipe, il est également primordial de se sentir reconnu par l'organisation.

actions réalisées au profit de l'organisation. Cela demande que l'organisation, les salarié.e.s et l'équipe de bénévoles fassent confiance à ceux et celles qui s'investissent et donnent de leur temps pour réaliser des projets. De même, il est important que chacun.e se sente libre de prendre des initiatives (dans un cadre déterminé), que ce soit au sein d'une équipe de bénévoles ou en lien avec les salarié.e.s. Enfin reconnaître ces prises d'initiative, ne serait-ce que par un mot en réunion, est encore une attention de reconnaissance appréciée de ceux et celles qui agissent.

COMMUNIQUER DE MANIÈRE ADAPTÉE À LA PERSONNE, AU GROUPE QUE L'ON SOUHAITE TOUCHER

La reconnaissance passe par un mode de communication adapté à la personne ou au groupe que l'on souhaite toucher. Tout d'abord, il est nécessaire d'écouter les attentes (légitimes) et les demandes de (groupe de) bénévoles et veiller à ce qu'ils/elles reçoivent un retour dans un délai déterminé. Ensuite il est essentiel de réfléchir à la manière de communiquer. Cela permet de préciser à qui on s'adresse, pour dire quoi et avec quel outil de communication. Cette dernière question est à garder à l'esprit, car nous avons souvent tendance à envoyer un e-mail. Nous pouvons nous poser la question de la justesse de cet outil : un e-mail (collectif) est un moyen d'information, pas de communication. Si l'on veut communiquer, mieux vaut le faire de préférence en face à face, puis par téléphone, puis seulement par mail. Enfin, lorsque l'information ou le message s'adresse à tou.te.s, il est souvent plus intéressant de profiter de moment de rassemblement pour le faire passer.

COMMUNIQUER VERS L'EXTÉRIEUR DE L'ASSOCIATION

Communiquer sur la vie des groupes de

bénévoles et leurs actions, c'est les reconnaître et les valoriser (publications, newsletter, site internet, rapport d'activité, média, ...). Il est positif et apprécié de mettre en avant notre fierté d'être un mouvement de bénévoles et de témoigner des différents engagements, actions et diversité de bénévolat. C'est surtout important pour les bénévoles de voir que leur association est visible dans la rue, dans les médias. Cela renforce leur engagement.

LA RECONNAISSANCE TOUT AU LONG DU PARCOURS DES BÉNÉVOLES

La reconnaissance est un processus d'accompagnement des bénévoles tout au long de leur bénévolat. Cette reconnaissance (émanant soit de bénévoles, soit de salarié.e.s) doit donc pouvoir s'exprimer concrètement à des moments particuliers de leur parcours bénévole.

DÈS LES PREMIERS CONTACTS

L'accueil des candidat.e.s bénévoles est une étape cruciale dans leur parcours ! Reconnaître un.e candidat.e bénévole, c'est comprendre ce qu'il/elle souhaite tirer de son expérience de bénévolat dès le processus de recrutement. Mais c'est aussi être clair sur ce qu'être bénévole implique dans « notre » association et « notre » équipe. Au niveau concret, on peut prévoir un accueil personnalisé, une formation qui permette de s'engager en connaissance de cause, un kit d'accueil qui contienne les informations de base sur le bénévolat et l'organisation qui l'accueille.

DURANT L'ÉCOLAGE

Lors de leurs premiers pas, les candidat.e.s bénévoles vont se former pour être à l'aise dans leur bénévolat. Lors de cette étape, l'important est de susciter leurs questions et de veiller à y

répondre clairement, de leur permettre de faire différentes expériences au sein d'une équipe avant de définir leur engagement et évidemment de voir comment concilier leurs attentes et les besoins de l'équipe qui les accueille.

PARTICIPER À LA VIE DE L'ÉQUIPE

Dans le cas d'Oxfam-Magasins du monde, être bénévole, c'est aussi faire partie d'un groupe, participer à la vie de l'équipe et aux réunions qu'elle organise. Une fois son engagement confirmé, c'est le moment d'accompagner le/la nouveau/elle bénévole pour lui permettre de trouver sa place dans l'équipe et dans le mouvement. Cela commence par des choses toutes simples comme de lui souhaiter « publiquement » la bienvenue et le/la présenter brièvement en réunion, lui faire signer une éventuelle charte des valeurs partagées par l'équipe qui l'accueille et lui remettre la liste des coordonnées des bénévoles de l'équipe. Et pour que l'accueil soit total, on peut même prévoir un moment festif lors d'une première réunion collective.

Pour que l'ensemble des bénévoles se sentent concernés et reconnus lors des réunions, il est intéressant de construire l'ordre du jour de celles-ci avec des sujets diversifiés qui couvrent l'ensemble des activités de l'équipe, de l'organisation et des intérêts des bénévoles. Il faut susciter la participation de tous, respecter la parole et les décisions prises mais c'est également un moment de rencontre et d'échange. Cela fait de la réunion un lieu propice pour se féliciter et partager les bonnes nouvelles.

Enfin, la vie de l'équipe n'est pas faite que de réunions. L'ensemble des projets et événements qui sont organisés

ou portés par l'équipe sont l'occasion de faire ensemble, de reconnaître chacun.e et surtout de vivre des moments conviviaux et festifs ensemble.

FAIRE PROGRESSER

Une activité bénévole est riche en découvertes, en apprentissages et en rencontres. Dans le cas d'Oxfam-Magasins du monde, l'idée de se questionner sur le monde qui nous entoure et d'acquérir, ensemble, des savoirs, des savoirs-être et des savoirs-faire est au cœur du bénévolat. Comme organisation d'éducation permanente, il est important de pouvoir accompagner et guider les bénévoles dans leur parcours de bénévole et leurs besoins de formation, d'échange de construction de savoirs.

ASSUMER DES RESPONSABILITÉS

Être bénévole, c'est prendre part à la vie d'une équipe locale, d'un mouvement de bénévoles et/ou d'une organisation internationale. Pour faire vivre le projet, il y a une diversité importante de fonctions et de responsabilités à faire vivre tant à l'échelle de l'organisation (au CA, AG, ...) qu'au niveau local. Lorsque des responsabilités sont partagées dans une équipe de bénévoles, comme c'est le cas chez Oxfam-Magasins du monde, il est intéressant de favoriser le renouvellement des fonctions et d'inviter individuellement les bénévoles à se porter candidat à un poste à responsabilité. De plus, cela vaut la peine de valoriser l'entrée en fonction du/ de la bénévole qui prend une responsabilité. Les reconnaître les légitimise dans l'exercice de leur responsabilité. De même, remercier publiquement les bénévoles qui arrêtent leur mandat est également une reconnaissance appréciée pour ceux et celles qui

s'engagent pour que le projet Oxfam se réalise.

DÉPART D'UN BÉNÉVOLE

Mettre fin à un bénévolat est rarement chose aisée ! Il est important qu'à l'occasion de son départ, le/la bénévole se sente aussi accompagné à ce moment-là et que des mots puissent être mis sur cette situation pour l'équipe comme pour la personne qui part.

Dans le cas d'un départ « volontaire », cela peut être riche pour les 2 parties d'avoir un entretien pour situer les raisons qui amènent le/la bénévole à arrêter et voir ce qu'il/elle retient (en + et en -) de son engagement. Il est également important d'informer l'équipe de ce départ. C'est l'occasion de pouvoir lui dire au revoir, de rappeler son action et de le remercier.

Dans le cas d'un départ « forcé », pour faute grave ou perte de confiance définitive vis-à-vis d'un.e bénévole, montrer de la reconnaissance est beaucoup plus compliqué. Néanmoins, essayons de garder un espace de dialogue pour expliquer les raisons de la séparation et remercier pour l'engagement passé.

LA RECONNAISSANCE, TOUT AU LONG DE L'ANNÉE

La reconnaissance est aussi une affaire d'opportunité à saisir, notamment dans le lien entre bénévoles et salarié.e.s. Tout au long de l'année, des événements (récurrents) sont propices à marquer notre reconnaissance. Sans vouloir être exhaustif, on peut citer spontanément les vœux à l'occasion d'une nouvelle année, les gros événements de l'association (Petits déjeuners Oxfam, ...), les anniversaires de l'association ou d'un groupe de bé-

névoles, la journée internationale du volontariat le 5 décembre, ... C'est la responsabilité de chacun.e au sein d'une organisation de les saisir ! Pour ce faire, une multitude d'attentions sont possibles : la présence d'un directeur ou d'un.e salarié.e, un « cadeau », ou simplement un remerciement de vive voix, ...

CONCLUSION

A l'heure de la volatilité des engagements bénévoles, marquer notre reconnaissance vis-à-vis de tou.te.s ceux et celles qui donnent de leur temps, de leurs compétences et de leur énergie à une organisation est un enjeu de taille. Cela participe à une certaine forme de fidélisation.

Être bénévole dans une organisation comme Oxfam-Magasins du monde n'est pas de tout repos. Gérer un magasin, s'investir dans les instances démocratiques, animer des réunions locales, mobiliser et sensibiliser des citoyens autour des valeurs et des combats d'Oxfam, c'est beaucoup de boulot !

C'est pourquoi, les bénévoles doivent savoir que leur contribution est appréciée. La reconnaissance est essentielle pour maintenir l'enthousiasme, la motivation, renforcer le sentiment d'appartenance (à une équipe de bénévoles, à une organisation et à ses projets) et pour permettre à chacun de s'épanouir dans son engagement.

La reconnaissance des bénévoles est donc l'affaire de tou.te.s : que nous soyons bénévoles, que nous ayons peu ou pas de responsabilités au sein d'une équipe ou que nous soyons salariés. Nous devons tous la mettre en œuvre à notre niveau !