

Le rapport d'étonnement

Un outil pour les nouveaux-elles bénévoles

Objectifs

Le rapport d'étonnement est un **outil d'accompagnement** des volontaires qui se veut **participatif**. Il s'inscrit dans une démarche de qualité et d'amélioration de l'organisation mais aussi d'intégration de nouveaux-elles volontaires dans l'équipe.

Cet outil revêt plusieurs intérêts :

- Bénéficier du regard neuf des nouveaux-elles bénévoles pour **ajuster ou améliorer les pratiques** ;
- **Faciliter l'intégration** du-de la bénévole en valorisant son regard et ses questions ;
- **Éclaircir le cadre**, répondre aux interrogations du-de la bénévole ;
- **Encourager la créativité** au sein de l'organisation.

Mise en œuvre : le rapport d'étonnement en quelques étapes

De préférence par la personne en charge de l'accompagnement des volontaires

1. **Proposer** à la nouvelle personne bénévole – si elle se sent à l'aise – de prendre part au rapport d'étonnement :
 - Soit lors de l'accueil ou lors de la formation initiale s'il y en a une, soit à un moment d'échange en début d'engagement (idéalement dans les 3 premières semaines) ;
 - Remettre au-à la bénévole le rapport d'étonnement (soit sous forme de liste de questions soit au format visuel en fonction de l'aisance de la personne avec la lecture et l'écriture) pour faciliter son observation et son éventuelle prise de notes.
2. Laisser un **temps d'observation** de 2 à 3 mois :
 - Ce laps de temps laisse l'occasion à la personne soit d'expérimenter plusieurs tâches au sein de l'organisation soit de prendre connaissance de sa mission dans son intégralité ou presque ;
 - Faire un rappel au-à la volontaire à mi-échéance ou une fois par mois.
3. Prévoir un **moment d'échange** :
 - Au terme des 2 ou 3 mois ;
 - Veiller à quelques balises : cfr ci-dessous* ;
 - Rédiger un bref résumé.
4. Assurer le **suiti** du rapport d'étonnement :
 - Partager le fruit des (ou de certaines) observations du-de la nouveau-elle volontaire avec l'équipe volontaire et salariée (si cela est pertinent et avec son accord) ;
 - En fonction des étonnements exprimés et du retour à l'équipe, revenir avec les informations pertinentes : clarification du cadre, explication quant à certains modes de fonctionnement, éventuels aménagements des pratiques suite aux suggestions.

Le suivi donne sens à tout le processus

*Quelques balises pour le moment d'échange

1. Prévoir une rencontre d'une **durée** de 1h à 1h30.
2. Pour un **cadre confortable** qui contribue à mettre la personne à l'aise : s'installer dans un local isolé, s'asseoir dans une configuration d'égal-e à égal-e (éviter la position hiérarchique derrière un bureau), proposer une boisson, ...
3. Pour un **cadre bienveillant** : adopter une attitude de non-jugement, d'ouverture, de transparence et d'écoute active (« *Tu partages ce que tu veux. Si tu n'as rien à dire, c'est ok pour moi* »).
4. Parcourir les points du rapport d'étonnement en complétant avec quelques questions si cela s'avère pertinent ou pour **nourrir l'échange** :
 - *Comment se passe ton volontariat ? Est-ce que tu te sens à l'aise dans l'organisation et dans tes missions ?*
 - *Est-ce que ton bénévolat correspond à tes attentes ? Est-ce un petit ou un grand écart ?*
 - *Comment as-tu vécu chaque étape depuis ton arrivée (recrutement, accueil, ...) ?*
 - *Si tu avais une baguette magique, qu'est-ce que tu améliorerais dans l'organisation ?*
 - En fonction de l'organisation, des thématiques plus précises peuvent être abordées au choix : accueil au sein de l'équipe, moment de formation, rôles de chacun-e, relations avec les usagè-res, circulation des informations, ambiance, etc.
5. Rédiger un **bref compte-rendu** et le soumettre au-à la bénévole pour accord. Déterminer avec elle-lui quelles informations peuvent être partagées avec l'équipe.



Je viens de m'engager en tant que **bénévole**.
Voici ce que je souhaite partager :

1. C'est le début de mon bénévolat dans l'organisation. Voici mes **attentes**, mes **craintes**, mes **motivations** :
2. Mes **premiers étonnements** après 1 semaine, 3 semaines, 2 ou 3 mois :
3. Ce que je retiens de ces quelques mois au sein de l'organisation, ce que j'y ai **appris** :
4. **Trois faits marquants** ou qui m'ont étonné-e :
5. Ce que j'ai découvert, ce qui m'a surpris-e ? (effet « **Tiens ?** ») :
6. Ce qui m'a étonné-e de façon positive ? (effet « **Waouw !** ») :
7. Ce qui me semble pouvoir être **amélioré** ou **changé** :

Pas d'obligation de répondre à toutes les questions

Je viens de m'engager en tant que bénévole. Voici ce que je souhaite partager :



Waouw ! Ce que j'ai appris : **Coup de cœur ! Ce que j'aime :**



Tiens ? Ce qui est étonnant : **Idée ! Ce que je propose :**

Pas d'obligation de répondre à tout