



Recrutement et fidélisation des jeunes bénévoles

Par l'organisme Saint George's YouthNet

Nous reconnaissons l'appui financier du gouvernement du Canada par l'entremise du ministère du Patrimoine canadien. Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas forcément celles du ministère du Patrimoine canadien.

Canada

Remerciements

Cette ressource a été produite par l'organisme Saint George's YouthNet à l'intention du Centre de soutien communautaire.

Le Centre de soutien communautaire (CSC) est l'un des trois centres nationaux établis dans le contexte de l'Initiative canadienne sur le bénévolat. Le CSC appuie l'innovation en finançant des projets pilotes ou de démonstration menés par des organismes communautaires et pancanadiens afin de mettre à l'essai des idées novatrices se rapportant au bénévolat et à la gestion des programmes de bénévolat. Bénévoles Canada et Imagine Canada fournissent aux organismes financés un appui dans les domaines de la gestion et de l'évaluation des projets. Cette ressource est le fruit de l'un des projets ainsi financés.

Pour plus d'information à ce sujet ou sur d'autres questions liées à l'action bénévole et à la gestion des ressources bénévoles, visitez www.benevoles.ca/ressources.

Les droits d'auteur qui protègent les documents de Bénévoles Canada ne s'appliquent pas aux organismes communautaires et de bienfaisance qui souhaiteraient utiliser ces documents à des fins non commerciales. Nous incitons tous les organismes communautaires et de bienfaisance à copier et à distribuer ce document.



Table des matières

Avant-propos	2
Introduction	5
Planification : créer des postes bénévoles amusants et intéressants	6
Des projets essentiels	6
Concevoir une description de tâches équilibrée	7
Viser les responsabilités plutôt que les tâches	7
Prendre le temps de connaître les jeunes	8
Favoriser les interactions sociales	8
Faire travailler les jeunes en équipes	9
Musique	9
Ne rien laisser au hasard	10
Reconnaître les limites de l'organisme	10
Assumer un rôle de mentor auprès des jeunes bénévoles	10
Recrutement des jeunes bénévoles	11
Notre stratégie de recrutement	11
Réunions d'information	13
Orientation et formation des jeunes bénévoles	15
Les avantages du bénévolat	15
Séances individuelles	16
Séances de groupe	17
Les droits et les responsabilités du bénévole	18
Formation continue	20
Fidélisation des jeunes bénévoles	21
Mentorat	21
Des postes à courte échéance	22
Évaluations formelles	23
Reconnaître la contribution des jeunes bénévoles	24



Avant-propos

Tout programme qui fait appel à des jeunes bénévoles doit être considéré dans le contexte de sa collectivité et du travail de l'organisme qui le dirige. Le Saint George's YouthNet est gouverné de façon indépendante, mais affilié à la paroisse anglicane de Saint George. Situé au cœur d'un quartier uni du centre-ville, il vise à rejoindre les jeunes de ce milieu. Le programme « jeunes leaders » (jeunes bénévoles) a été mis sur pied dans le but d'offrir à la clientèle des camps de jour et des autres programmes pour la jeunesse offerts par la paroisse de Saint George l'occasion de poursuivre leur engagement dans ce milieu. Il s'attache à promouvoir le bénévolat auprès d'un groupe de participants dont certains n'ont encore jamais fait de bénévolat. Aux paragraphes suivants sont présentées les réflexions de l'ancienne directrice générale, Barbara Swanson.

Le YouthNet se définit comme un organisme de mentorat pour la jeunesse. Il a pour mission de proposer aux jeunes des quartiers défavorisés des modèles de comportement (mentors) qui leur apporteront conseils et soutien afin de les aider à composer avec leur réalité complexe et à faire des choix qui influenceront leur quotidien et leur avenir. Plusieurs de ces mentors proviennent d'autres quartiers. Il s'agit pour la plupart de personnes instruites et bien intentionnées, qui souhaitent apporter leur contribution à la société et se retrouvent au sein d'une relation transformative. Jeunes et adultes partagent ainsi leurs idéaux sur la vie, l'amour, la persévérance et l'avenir.

Le bénévolat des jeunes occupe une place importante dans la démarche de mentorat privilégiée par le Saint George's YouthNet. Les jeunes engagés dans le programme « jeunes leaders » deviennent des artisans du changement dans leur propre milieu... et reçoivent conseils



Avant-propos (suite)

et orientation en retour. Ils n'apprennent pas uniquement à agir de manière responsable envers un organisme et envers les enfants qui forment sa clientèle, ils connaissent aussi la joie d'aider les autres en donnant un peu d'eux-mêmes et en recevant beaucoup plus en retour. Essentiellement, ils apprennent, au sein d'une culture qui leur transmet un tout autre message, que les gages d'un travail bien fait ne se résument pas à sa rétribution financière.

On ne peut sous-estimer l'importance d'une telle occasion pour les jeunes d'un quartier comme le nôtre. Les programmes conçus ailleurs, qui font intrusion dans la vie du quartier avec leurs avantages peu durables, découragent les résidents. Ces initiatives éphémères cessent d'être efficaces dès qu'elles prennent fin, ne laissant que le vide dans leur sillage. De plus, elles se heurtent à un sentiment de méfiance conditionné par une longue expérience communautaire. En revanche, le bénévolat offre aux jeunes un moyen important et concret d'œuvrer en vue d'améliorer leur propre vie et celle des autres.

Lorsque nous avons proposé de créer le programme « jeunes leaders », l'idée a tout de suite plu aux jeunes sans toutefois susciter l'engagement immédiat que nous espérions. Les jeunes étaient pleinement d'accord avec ce projet, mais ne venaient pas aux réunions, ou bien ils assistaient à une réunion puis ne se présentaient pas à leur période de bénévolat. Trouver le moyen de motiver TOUS les jeunes à s'engager représentait un défi de taille.

Ce défi est à l'origine des idées présentées dans cette ressource, et nous sommes d'avis qu'elles devraient vous aider à susciter la participation des jeunes. Chacune des étapes proposées a son importance, mais le



Avant-propos (suite)

processus ne saurait être complet sans l'engagement des parents et du milieu. Tous les jeunes, même lorsqu'ils proviennent de foyers en difficulté, réussissent mieux lorsque leurs parents, leurs tuteurs ou les autres adultes qui les guident prennent conscience de l'honneur et des défis associés à cette occasion qui leur est offerte. Une fois engagés dans le processus, les adultes deviennent des sources d'appui essentielles (à des degrés divers) et ce, tant pour les organismes que pour les jeunes qui s'efforcent de devenir des bénévoles et des leaders accomplis. La barre est haute, et les jeunes ont besoin de soutien pour l'atteindre.

Les difficultés auxquelles nous nous sommes heurtés pour mettre sur pied un programme de bénévolat destiné aux jeunes valaient bien tous les efforts déployés. En effet, l'été dernier, un des jeunes (lui-même issu d'une famille perturbée) a terminé son placement avec des larmes d'émotion lorsqu'un des enfants dont il s'occupait lui a dit ceci : « Ma semaine n'aurait pas été aussi belle sans toi. » L'amour qu'il a ressenti à ce moment est bien réel. L'amour : voilà la véritable rétribution de son engagement.

Barbara Swanson

Directrice, Saint George's YouthNet, 2001 à 2004



Introduction

Former un groupe de jeunes bénévoles engagés et enthousiastes comporte plusieurs étapes : création du poste, recrutement, filtrage, orientation, formation, fidélisation et reconnaissance. Nous espérons que l'expérience mise au service de cette ressource vous fournira les outils de base dont vous aurez besoin pour créer un programme de bénévolat fructueux à l'intention des jeunes.

Planification : créer des postes bénévoles amusants et intéressants

Avant de vous lancer à la recherche de bénévoles, il est essentiel de déterminer à l'avance comment les jeunes bénévoles seront intégrés au travail de votre organisme, ainsi que les mesures qui vous permettront de les garder motivés et intéressés. Il faut éviter de submerger ou de démotiver les jeunes en les plaçant dans des situations qu'ils n'ont pas la capacité de gérer, en leur confiant des responsabilités trop importantes pour eux ou en les accueillant dans un milieu mal préparé ou organisé pour les faire travailler. Les jeunes ont besoin de sentir que leur contribution est essentielle et de trouver de l'intérêt à ce qu'ils font. Autrement dit, ils doivent remplir un rôle important et utile au sein de l'organisme... et s'amuser un peu en cours de route.

Des projets essentiels

La première règle consiste à vous rappeler pourquoi vous désirez faire participer des jeunes bénévoles, puis à créer des postes qui reflètent ces objectifs. Les postes destinés aux jeunes doivent être essentiels au fonctionnement de votre organisme.

Les jeunes le constateront rapidement si on leur confie un projet dénué de sens. Nous n'assignons jamais à un jeune une tâche qu'un membre du personnel refuserait d'accomplir. D'ailleurs, il arrive souvent que le personnel et les bénévoles collaborent à l'exécution des tâches. Dressez une liste des tâches indispensables au bon fonctionnement de votre organisme et à l'atteinte de sa mission : photocopies, préparation de collations, animation de petits groupes. En cernant ce qui est essentiel, vous éliminerez la possibilité que les jeunes s'ennuient et passent leur période de bénévolat à se tourner les pouces.

Planification : créer des postes bénévoles amusants et intéressants (suite)

Concevoir une description de tâches équilibrée

Ne tombez pas dans le piège d'attribuer à un jeune silencieux un poste d'arrière-plan et à un jeune plus extroverti, la responsabilité de superviser un petit groupe d'enfants. Créez plutôt un poste équilibré qui offre à chacun l'occasion d'assumer des fonctions qui lui sont faciles et d'autres qui l'incitent à se dépasser. Durant notre programme de lancement, il y avait une jeune bénévole très timide qui préférait faire équipe avec un adulte à la cuisine plutôt que d'animer des jeux. Nous voulions lui offrir l'occasion de développer ses capacités de leadership, alors nous avons aménagé à l'intérieur de son poste des périodes où elle devait lire des histoires à de petits groupes d'enfants, ce qu'elle a adoré faire. Nous nous efforçons de privilégier les interactions avec les enfants dans tous les placements que nous offrons aux jeunes parce que ces interactions sont très satisfaisantes pour eux. Elles sont également essentielles à la démarche de mentorat qui fait partie intégrante de notre travail au YouthNet.

Viser les responsabilités plutôt que les tâches

Un poste bénévole doit être clairement défini et son but, établi et rattaché à la vision d'ensemble qu'est la mission de l'organisme. En 2003, nous avons fait l'erreur de créer un poste consacré à « diverses tâches ». À chaque jour, nous remettions une liste des tâches à accomplir au jeune bénévole, ce qui ne lui prenait habituellement que 20 minutes. Que la liste soit longue ou courte, le travail était terminé au bout de 20 minutes et, souvent, tout était à refaire. Nous avons fini par comprendre qu'il est difficile pour un jeune d'être motivé par un poste mal défini ou qui manque d'intérêt.

Planification : créer des postes bénévoles amusants et intéressants (suite)

Prendre le temps de connaître les jeunes

Vous aurez peut-être tendance à figoler la description des postes avant de connaître les bénévoles qui les occuperont. Nous vous conseillons de rencontrer d'abord les jeunes, puis de concevoir les postes en les moulant à leurs besoins particuliers. Invitez les jeunes à une réunion (individuelle ou en groupe, ou les deux) afin d'être en mesure de découvrir qui est énergique, silencieux, farceur, empressé à plaire, nerveux, à l'aise avec les étrangers, etc. Cette information vous aidera à attribuer des postes qui conviennent aux jeunes bénévoles.

Favoriser les interactions sociales

Les jeunes sont des êtres sociables et nous avons constaté qu'ils aiment interagir avec les adultes. Il serait intéressant d'aménager un espace où les jeunes peuvent se détendre entre eux et avec le personnel avant et après leur période de bénévolat. À l'occasion, organisez des rencontres où ils pourront passer des moments agréables avec les autres bénévoles : un barbecue, une soirée, un film.

Autre stratégie : créer des occasions de socialiser durant le travail. Tous les postes bénévoles comportent des aspects ennuyants (par exemple, préparer des envois postaux, classer des dossiers, faire la vaisselle). Il y a de meilleures chances que le travail se fasse si l'on confie ce genre de tâche à des équipes de deux bénévoles. L'an dernier, l'une de nos plus grandes réussites est d'avoir jumelé un jeune à un enfant pour compter des pièces de monnaie et les mettre en rouleaux. Ils progressaient lentement mais cette activité représentait une très bonne occasion d'apprentissage pour l'enfant en plus d'être amusante pour le jeune bénévole.

Planification : créer des postes bénévoles amusants et intéressants (suite)

Faire travailler les jeunes en équipes

Faire travailler trois ou quatre jeunes bénévoles à la même heure, chaque semaine, crée un climat positif et motive les jeunes, en autant qu'il y ait suffisamment de travail pour chacun. Vous pouvez établir un système de rotation des tâches qui permettra aux membres de l'équipe de s'initier à différents aspects de la vie de l'organisme (des plus simples aux plus complexes). Ou bien vous pouvez définir une série de tâches que deux bénévoles devront exécuter ensemble afin de maîtriser à fond un aspect du travail. Nous avons essayé les deux formules durant les camps de jour d'été. Les équipes devaient préparer les déjeuners, remplir les trousseaux de premiers soins, préparer le matériel d'excursion, animer des activités de bricolage, animer des jeux, préparer les dîners et nettoyer. S'il n'y a pas de système de rotation, assurez-vous de répartir le travail équitablement pour éviter qu'un même jeune accomplisse toujours des tâches non désirées (par exemple, le nettoyage).

Musique

En autant qu'elle convienne au travail et ne dérange pas, la musique peut rendre tout le monde heureux (y compris les adultes). Ayez à votre disposition un lecteur de disques compacts pour les moments dits ennuyants et désignez une personne qui sera responsable d'approuver (selon des critères établis) les CD que les jeunes proposent d'écouter. Même si elle peut sembler potentiellement désastreuse, cette option a été une source de grande joie parmi nos bénévoles et notre personnel.

Planification : créer des postes bénévoles amusants et intéressants (suite)

Ne rien laisser au hasard

On ne peut sous-estimer l'importance de ce point. Créer des occasions de bénévolat enrichissantes exige beaucoup de préparation. Ne laissez rien au hasard et soyez toujours prêt à accueillir les jeunes lorsqu'ils se présentent à une période de bénévolat.

Reconnaître les limites de l'organisme

Nous avons tous de grandes aspirations lorsqu'il s'agit de faire appel à des jeunes bénévoles, mais il faut porter un regard honnête sur ce que votre organisme est en mesure d'offrir. Si vous pensez avoir suffisamment de travail pour meubler deux heures de bénévolat par semaine, il vaudrait mieux suggérer au jeune de ne venir qu'une heure. Le manque de travail peut démotiver le bénévole et nuire à son assiduité ou à son rendement.

Assumer un rôle de mentor auprès des jeunes bénévoles

Le rôle de mentor auprès des jeunes revêt une grande importance. Dans un milieu de travail très fébrile, il est souvent difficile de justifier le temps consacré à un bénévole, surtout lorsque ce jeune est là pour vous aider dans votre travail. Le fait de vous percevoir comme un mentor vous aidera à trouver le temps d'appuyer les jeunes et favorisera l'établissement de liens dynamiques et mutuellement profitables entre les bénévoles et l'organisme.



Recrutement des jeunes bénévoles

Il existe plusieurs moyens d'annoncer que vous cherchez des bénévoles : affiches, dépliants, annonces publicitaires ou messages d'intérêt public dans les journaux ou à la radio. Bien que ces méthodes permettent de rejoindre beaucoup de gens, nous avons constaté que les jeunes sont moins portés à y répondre.

Nous avons eu davantage de succès en nouant des liens dans notre milieu. À tous les ans, nous rencontrons les directeurs et les enseignants des écoles du quartier. Nous discutons des programmes que nous prévoyons offrir et les invitons à nous recommander des jeunes susceptibles d'y contribuer à titre de bénévoles et d'en retirer quelque chose. Nous entretenons ces liens durant l'année scolaire en communiquant aux enseignants nos impressions sur les jeunes recommandés et en les tenant au courant du déroulement de nos programmes. Nous espérons qu'à long terme, les enseignants nous contacteront directement.

Il est aussi important d'établir une relation de confiance avec les jeunes. Lorsqu'un jeune apprend par l'école ou le YouthNet qu'il a été recommandé comme bénévole, il se sent honoré et encouragé.

Notre stratégie de recrutement

(Les étapes décrites aux paragraphes suivants ciblent des jeunes du secondaire 1 au secondaire 5 qui habitent le centre-ville. Certaines de nos suggestions ne s'appliqueront peut-être pas aux jeunes d'autres quartiers ou groupes d'âge. Par exemple, la participation des parents n'aura sans doute pas la même importance pour des étudiants majeurs.)

- Prenez rendez-vous avec le directeur de l'école ou son adjoint afin de solliciter des recommandations. Durant la rencontre, décrivez



Recrutement des jeunes bénévoles (suite)

votre organisme et les services offerts à la population. Expliquez que l'organisme a mis sur pied un programme de bénévolat destiné aux jeunes et qu'il souhaite s'associer à l'école pour recruter des jeunes. Demandez une liste des enseignants, entraîneurs, bibliothécaires et autres adultes qui côtoient les jeunes du groupe d'âge ciblé, ainsi que l'autorisation de communiquer avec ces personnes.

- Fixez une rencontre avec chacun des enseignants. Demandez-leur de vous recommander des jeunes en précisant que vous ne cherchez pas nécessairement à recruter leurs meilleurs élèves et que les jeunes qui ont des difficultés scolaires, mais qui sont engagés dans leur milieu ou se montrent responsables en prenant soin de leurs jeunes frères et sœurs, conviendront tout aussi bien.
- Remettez-leur un formulaire pour chacun des jeunes recommandés et demandez-leur de signaler aux élèves l'offre qui leur a été faite. Les écoles ne peuvent fournir l'adresse ou le numéro de téléphone des jeunes, c'est pourquoi il importe de créer un formulaire qui comportera des renseignements sur le programme et une partie à retourner dans laquelle le jeune indiquera ses coordonnées, le nom de son ou ses parents, etc. Précisez la date à laquelle vous reviendrez chercher les formulaires complétés auprès de l'enseignant.
- En temps normal, l'élève apportera le formulaire à la maison et remplira la partie concernant ses coordonnées avec un parent. Il serait bon de fournir le numéro de téléphone de votre organisme au cas où ils auraient des questions. Vous pouvez demander aux jeunes de vous téléphoner s'ils sont intéressés, mais nous avons constaté que cette méthode n'est pas aussi efficace.



Recrutement des jeunes bénévoles (suite)

- Retournez à l'école à la date indiquée et recueillez les formulaires complétés auprès des enseignants. Attendez-vous à recevoir des nouvelles de la moitié de ces jeunes.
- Lorsque vous faites vos appels, vous pouvez choisir de parler au jeune et à l'un de ses parents ou, dans le cas d'un étudiant majeur, au jeune uniquement. Dans le premier cas, parlez d'abord au jeune pour lui démontrer que vous le considérez comme une personne à part entière. Parlez ensuite au parent afin de vérifier s'il est au courant de la recommandation et appuie la participation du jeune. Prenez soin d'insister auprès du jeune et du parent qu'une personne a recommandé cet élève pour participer au programme de bénévolat en précisant de qui il s'agit. Fixez une rencontre avec le jeune et son parent (selon le cas) à vos bureaux à une date et à une heure convenues, et offrez-leur une assistance (billets d'autobus) pour le transport si nécessaire.

Réunions d'information

Organiser une rencontre avec les jeunes avant de confirmer leur engagement permet au personnel et aux bénévoles de préciser leurs attentes. La présence des parents assure qu'ils sont au courant des exigences du poste et qu'ils appuient cette activité.

- Rencontrez chaque jeune individuellement accompagné d'un parent (selon le cas) afin de discuter du programme, des exigences du poste et de l'horaire de travail.
- Offrez une brochure explicative concernant votre organisme et le programme de bénévolat.
- Expliquez les avantages du bénévolat.



Recrutement des jeunes bénévoles (suite)

- Faites de nouveau allusion à la recommandation personnelle. Se le faire dire en présence de son parent rendra le jeune plus confiant.
- Demandez au jeune d'indiquer ce qu'il s'attend à retirer de cette expérience et les compétences qu'il a à offrir. Cette question est cruciale. Elle engage le jeune immédiatement et le porte à réfléchir de manière responsable.
- Décrivez le ou les postes bénévoles à combler. Si plusieurs possibilités sont offertes, présentez celle qui, à votre avis, convient le mieux selon les réponses fournies par le jeune et l'avis de l'enseignant qui l'a recommandé. Plus votre planification sera minutieuse, meilleurs seront vos rapports avec le jeune.
- Prenez en note les coordonnées complètes du jeune et fixez la date de la première journée de travail ou de la séance d'orientation.

Si vous travaillez avec une équipe de jeunes, vous choisirez peut-être de les rencontrer en groupe plutôt qu'individuellement. Les rencontres individuelles offrent l'occasion de mieux connaître chaque personne; en revanche, les rencontres de groupe créent un esprit d'équipe et suscitent habituellement l'enthousiasme.

Le filtrage des bénévoles est une étape cruciale. Or, lorsqu'on fait appel à des jeunes bénévoles, certaines considérations supplémentaires s'imposent. Vous devez penser à assurer la sécurité des jeunes bénévoles, ainsi que celle des enfants qui participent à vos programmes. Vous devrez fournir aux parents l'assurance que leurs enfants évoluent dans un milieu sûr lorsqu'ils font du bénévolat au sein de votre organisme.

Pour plus de renseignements sur le filtrage, veuillez visiter le site www.benevoles.ca/filtrage et cliquer sur le lien dix étapes.



Orientation et formation des jeunes bénévoles

Notre expérience au sein du YouthNet nous a appris que l'orientation et la formation sont essentielles au succès d'un programme de bénévolat pour les jeunes. L'orientation permet de fournir les renseignements dont le jeune bénévole a besoin pour savoir qui vous êtes et ce que fait l'organisme. La formation porte précisément sur les tâches que devront effectuer les bénévoles. Durant la première année du programme « jeunes leaders », nous avons offert une orientation et une formation minimales et n'avons récolté en bout de ligne qu'un manque de fiabilité, un faible engagement et une fidélisation déficiente.

Durant les entrevues réalisées lors du projet pilote, les jeunes ont indiqué qu'ils préféreraient savoir exactement ce qu'on attendait d'eux. L'introduction d'une période de formation rigoureuse a raffermi la confiance des jeunes : ils se sont sentis plus à l'aise dans leurs fonctions, ont travaillé avec plus d'efficacité et ont montré plus d'ardeur. À titre d'exemple, la période de formation initiale peut durer d'une heure (séance d'orientation individuelle) à dix heures sur deux jours (séance de groupe) selon les exigences du poste. Le but de l'orientation et de la formation est d'aider le jeune bénévole à se sentir à l'aise et de lui expliquer la mission de votre organisme, ainsi que les exigences et les attentes reliées à son poste. Vous pouvez offrir l'orientation et la formation à l'intérieur d'une même séance, comme nous le faisons, ou organiser des séances distinctes.

Les avantages du bénévolat

Le bénévolat profite aux bénévoles de tous âges. Il leur offre :

- la chance de rencontrer des gens et de se faire des amis;
- la possibilité d'apporter une contribution à leur milieu;



Orientation et formation des jeunes bénévoles (suite)

- l'occasion d'apprendre au contact d'autres générations et cultures;
- l'occasion d'explorer de nouvelles idées et de les mettre en pratique;
- la possibilité d'obtenir une expérience et des références d'emploi.

Séances individuelles

Une séance type comporte habituellement les étapes suivantes :

- Présenter le jeune bénévole au personnel. Rassurer tout le monde en indiquant que lorsqu'on oublie le nom d'une personne, on n'a qu'à le demander. (Avant la séance d'orientation, demandez aux membres du personnel d'accueillir le jeune et de lui dire qu'ils seront disponibles pour répondre à ses questions.)
- Faire la visite complète des locaux de l'organisme pour aider le bénévole à se sentir à l'aise dans l'environnement physique. Lui expliquer le but et la mission de l'organisme.
- Décrire le poste étape par étape. Comme il s'agit parfois d'une première interaction professionnelle, il est important de prévenir le jeune qu'il lui faudra du temps pour assimiler les tâches qu'on lui confie et de l'inviter à demander de l'aide s'il a des hésitations concernant un aspect de son travail. Souvent, les jeunes ont peur de poser des questions et éviteront une tâche plutôt qu'avoir à demander de l'aide.
- Expliquer clairement les règles concernant l'usage du téléphone et du télécopieur, la ponctualité, etc.
- S'assurer que le jeune connaît les droits et les responsabilités du bénévole – voir plus bas.

Orientation et formation des jeunes bénévoles (suite)

- Encourager le jeune à décrire de ce qu'il prévoit être le plus facile et le plus difficile dans son travail. Le fait d'en parler aide le jeune à se faire une image réaliste de son poste et des situations qui peuvent se présenter.
- Terminer la séance en offrant une collation et une période d'échanges informels avec un ou plusieurs membres du personnel afin d'aider le jeune à se sentir plus à l'aise.

Séances de groupe

Nous offrons habituellement des séances intensives de formation en groupe parce qu'il nous arrive souvent de travailler avec quatre à dix jeunes bénévoles à la fois. Le défi d'une séance de groupe est de parvenir à rendre des inconnus à l'aise ensemble et d'atteindre les objectifs fixés pour l'orientation des bénévoles dans les limites de temps prévues. Demandez au personnel d'accueillir les jeunes à leur arrivée pour qu'ils se sentent à l'aise. Le fait de remettre une insigne et d'offrir une collation aux bénévoles atténuera la gêne. Observez les jeunes interagir afin de vous faire une idée de leur personnalité.

- Une fois tous les participants arrivés, expliquez les objectifs et le déroulement de la journée. Décrivez ce que fait votre organisme et son personnel. Soyez bref!
- Pour diminuer la tendance des jeunes à demeurer avec les gens qu'ils connaissent, formez des équipes de deux et donnez-leur cinq minutes pour se présenter (une liste de questions peut aider), puis invitez-les à présenter leur coéquipier au reste du groupe.



Orientation et formation des jeunes bénévoles (suite)

- Organisez quelques jeux « brise-glace » pour aider les participants à se détendre.
- Si vous avez un horaire chargé, vous aurez besoin de pauses, mais il est conseillé de garder les périodes non structurées à leur minimum. Vous souhaitez voir les jeunes stimulés et inspirés à la fin de la journée. Au lieu d'offrir des pauses traditionnelles, intercalez quelques jeux entre les parties formelles de la séance pour stimuler les interactions et préserver l'intérêt des jeunes. Les jeux peuvent se révéler tout aussi utiles que les pauses. Une visite des lieux est aussi une activité importante qui peut servir de pause.
- Distribuez un manuel qui s'applique à votre programme et résume l'information offerte durant la séance (ou remettez-leur le guide « Devenir bénévole, ça s'apprend », publié par le Saint George's YouthNet, qui contient de l'information générale sur le bénévolat).
- Assurez-vous que les jeunes connaissent les droits et les responsabilités du bénévole – voir ci-dessous.

Les droits et les responsabilités du bénévole

Un bénévole a le droit :

- d'être traité à l'égal de ses coéquipiers;
- de recevoir un poste qui correspond à ses capacités et une description écrite de ses tâches;
- de connaître l'organisme;
- de participer à des séances d'orientation et de formation, et de se perfectionner;



Orientation et formation des jeunes bénévoles (suite)

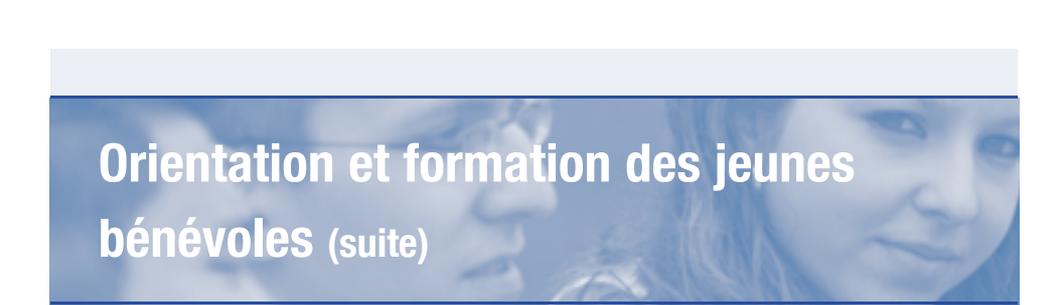
- de recevoir des conseils utiles et des consignes claires;
- d'obtenir une évaluation de son rendement régulièrement;
- de mettre à profit ses compétences et de bénéficier d'une variété d'expériences;
- d'être écouté;
- d'être reconnu pour ses efforts.

Un bénévole a la responsabilité :

- d'être sincère lorsqu'il offre ses services et de croire à l'importance des tâches qui lui sont confiées;
- d'être loyal envers l'organisme;
- de préserver la réputation et l'intégrité de l'organisme lorsqu'il est en public;
- d'accomplir ses tâches avec rapidité et fiabilité;
- d'accepter les consignes et les décisions de son superviseur;
- d'être prêt à apprendre et à participer aux séances d'orientation et de formation, ainsi qu'aux réunions;
- de comprendre les fonctions du personnel, d'entretenir des relations de travail harmonieuses avec ses coéquipiers et de s'en tenir à sa description de tâches.

La formation dépend de la nature du poste. Dans le cas de notre organisme, elle comprend également :

- une formation en secourisme;
- des renseignements sur le renforcement de l'estime de soi chez les enfants;
- des suggestions pour régler les problèmes et les conflits;
- l'enseignement d'habiletés utiles au sein de chaque programme,



Orientation et formation des jeunes bénévoles (suite)

par exemple allumer un réchaud de camping, animer des jeux, organiser des activités de bricolage.

Formation continue

Il est important d'offrir de la formation aux jeunes durant leur placement. Cette formation supplémentaire permet de maintenir le contact entre le personnel et les bénévoles en plus d'aider ces derniers à mieux comprendre leur rôle au sein du programme. Elle offre aux bénévoles l'occasion de revoir certaines notions abordées durant la formation initiale, de parler des problèmes qui surgissent et d'y trouver des solutions ou de se perfectionner. Demandez aux jeunes de vous proposer des idées de formation, mais attendez-vous à ce qu'ils n'aient rien à suggérer. Nous avons constaté que les jeunes bénévoles ont du mal à répondre spontanément parce qu'ils n'ont pas l'habitude de réfléchir en termes de développement personnel. Pour les aider à trouver des idées, préparez une brochure ou une liste de suggestions que vous leur présenterez au besoin. Celles-ci peuvent comprendre :

- aptitudes en informatique;
- formation supplémentaire en secourisme;
- techniques de relaxation et de gestion du stress;
- art de s'exprimer en public.



Fidélisation des jeunes bénévoles

Une fois que les bénévoles ont débuté leur engagement, il faut soutenir leurs efforts. Comme tous les bénévoles, les jeunes ont besoin d'être supervisés par une personne qui leur assigne un travail et en surveille l'exécution, une personne qui se soucie d'eux et de ce qu'ils accomplissent au sein de l'organisme.

Mentorat

Les jeunes bénévoles apprécieront entrer en relation étroite avec un mentor qui s'intéresse à eux et prend le temps de les écouter et de les guider. Le superviseur peut jouer ce rôle, mais il arrive aussi qu'il soit rempli par un autre bénévole. Le mentorat est l'un des principes fondamentaux de notre organisme. Tous les membres du personnel, qu'il s'agisse des coordonnateurs de programmes, des adjoints administratifs ou de la directrice générale, sont en faveur de l'établissement d'une relation de mentorat avec les jeunes.

Il ne sera peut-être pas possible de privilégier ce genre de rapports à tous les niveaux de votre organisme. Nous vous encourageons tout de même à considérer le mentorat comme un élément essentiel à la fidélisation des jeunes bénévoles. Cela implique de désigner les personnes disposées à assumer ce rôle auprès d'un jeune bénévole. Vous devez également savoir que lorsqu'une personne assume le double rôle de superviseur et de mentor, les relations peuvent parfois devenir compliquées. De plus, le mentorat exige beaucoup de temps. Les membres de notre personnel éprouvent parfois de la frustration lorsqu'ils prennent du retard dans les autres aspects de leur travail en raison des exigences du rôle de mentor. Pourtant tous affirmeront sans hésiter que le mentorat est l'aspect le plus satisfaisant de leur travail.



Fidélisation des jeunes bénévoles (suite)

Sur une base régulière, être mentor signifie :

- apprendre à connaître le jeune;
- vérifier auprès du jeune bénévole de façon informelle comment se déroule son engagement;
- être disponible lorsque le jeune vient le consulter;
- prêter une oreille attentive à ses préoccupations et à ses difficultés;
- offrir des encouragements et des conseils selon les besoins;
- féliciter le jeune et lui faire constater ses progrès;
- être honnête lorsque le rendement ou le comportement du jeune laisse à désirer;
- appeler le jeune lorsqu'il ne se présente pas à sa période de bénévolat;
- inviter le jeune à participer à des activités spéciales hors du cadre de ses tâches routinières, comme une réunion communautaire à l'extérieur des locaux de l'organisme;
- s'intéresser à l'avenir du jeune et l'encourager à rechercher de nouvelles expériences et possibilités.

Les avantages qui découlent de ces relations sont nombreux :

- les jeunes deviennent plus confiants et à l'aise au sein de leurs fonctions, donc plus efficaces;
- les difficultés ou les problèmes qui surgissent sont abordés rapidement;
- les relations harmonieuses entre le personnel et les jeunes favorisent l'engagement sincère de ces derniers.

Des postes à courte échéance

Un autre élément qui favorise la fidélisation des jeunes bénévoles est l'aménagement de postes à court terme. Nous suggérons d'instaurer une période initiale d'engagement de trois mois, dans le cas d'un poste ne requérant qu'une période de bénévolat par semaine, ou d'une semaine,



Fidélisation des jeunes bénévoles (suite)

dans le cas d'un poste plus intensif comme un camp de jour. Cela permet au jeune de faire l'expérience directe de son poste et lui offre l'occasion formelle de réaffirmer son engagement avant qu'il ne devienne lassé ou dépassé. La fin du placement est un autre moment indiqué pour recueillir les impressions du jeune au sujet de son expérience bénévole.

Évaluations formelles

Prévoyez une rencontre formelle à la moitié et (ou) à la fin du placement. Offrez d'abord au jeune la possibilité de s'évaluer. Même s'il y a des silences gênants, attendez une réponse. Le jeune comprendra qu'on accorde de l'importance à son point de vue et cela l'incitera à s'engager dans le processus. Vous pouvez guider ses réponses en lui posant des questions se rapportant à des circonstances précises (par exemple, ce qu'il a ressenti ou pensé à tel ou tel moment, etc.). Nous préférons ne pas utiliser de formulaire d'évaluation lors de ces rencontres afin de ne pas nuire aux interactions naturelles. Ce genre de question ouverte nécessite toutefois de bien connaître le jeune et d'avoir suivi son cheminement de très près.

Après avoir invité le jeune à évaluer son travail, communiquez-lui honnêtement vos impressions. C'est l'occasion idéale de lui adresser des félicitations et une critique constructive. Lorsqu'il y a des problèmes, n'esquivez pas les critiques sous prétexte que cela vous rend mal à l'aise. Nous avons constaté que les jeunes le savent lorsqu'ils font mal leur travail. Le reconnaître avec eux ne fera que renforcer leur respect à votre égard et envers leur travail.

Lorsque vous rencontrez un jeune bénévole au terme de son placement, vous pouvez lui suggérer d'entreprendre un autre placement de trois mois avec de nouvelles responsabilités. Même les jeunes les plus motivés apprécieront ce nouveau départ.



Reconnaître la contribution des jeunes bénévoles

Il est indéniable que la reconnaissance représente un important moyen de fidéliser les jeunes bénévoles. Souligner leurs efforts raffermira leur confiance en eux tout en conscientisant le milieu à l'importance de cette contribution. Le fait de rendre publiquement hommage aux jeunes bénévoles peut en inciter d'autres à s'engager.

La reconnaissance doit être témoignée de la même manière et être significative pour les jeunes visés. Nous aimons présenter un certificat de reconnaissance à nos bénévoles à l'occasion de la cérémonie de remise des diplômes à la fin de l'année scolaire, en juin. Se voir remettre un certificat à cet événement public permet aux jeunes de briller devant leurs pairs, leurs parents et leurs enseignants, tout en offrant l'occasion de valoriser leur rôle dans leur milieu. De plus, nous consacrons des articles aux jeunes bénévoles dans notre bulletin d'information.

Voici d'autres idées de reconnaissance :

- soirée avec goûter et musique;
- lettres de reconnaissance ou de référence utiles à la recherche d'un emploi;
- une note de remerciement postée à leur domicile. (Nos jeunes apprécient énormément les cartes que nous leur envoyons. Plusieurs d'entre eux nous disent qu'ils épinglent la carte dans leur chambre à coucher ou la mettent bien en vue sur le réfrigérateur. Lorsque nous avons des photographies de jeunes à l'œuvre, il nous arrive souvent de leur envoyer avec la carte qui leur est destinée.)

Le bénévolat des jeunes est au cœur du travail du Saint George's YouthNet. Bien sûr, les organismes qui font appel à des jeunes devront modifier la façon dont les choses se font habituellement, mais les leçons qui figurent dans cette ressource constituent un bon point de départ pour ceux qui souhaitent recruter des jeunes et les motiver à poursuivre leur engagement à plus long terme.