



ESPACE**OB**NL



Bénévoles

LES BÉNÉVOLES, UNE RESSOURCE PRÉCIEUSE

Outils pour surmonter vos défis de bénévolat
10 mises en situation avec des solutions
pour les résoudre

LES BÉNÉVOLES, UNE RESSOURCE PRÉCIEUSE

Outils pour surmonter vos défis de bénévolat
10 mises en situation avec des solutions pour les résoudre



ESPACEOBNL

info@espaceobnl.ca
espaceobnl.ca



L'un des fondements d'ESPACE OBNL est de croire que collectivement les gestionnaires d'OBNL ont les réponses à leurs problématiques. À maintes reprises, nous avons constaté que des gestionnaires assis autour d'une table peuvent trouver des solutions pour traiter la majorité des enjeux auxquels un groupe peut faire face. Nous avons donc décidé de profiter de cette énergie pour produire un document unique issu des cerveaux de plusieurs dizaines de gestionnaires. Le document que vous venez de télécharger est le résultat d'un atelier d'intelligence collective qui s'est déroulé lors de notre forum sur le bénévolat le 20 juin 2019. L'information, les conseils et les solutions que vous trouverez sont issus de l'expérience gestionnaire de bénévoles présents lors du forum. Nous tenons à les remercier et à souligner leur contribution à l'ensemble du milieu bénévole. Vous trouverez la liste de ces personnes à la fin du document en tant qu'auteurs.

Le déroulement de l'atelier était simple.

- Nous avons fait travailler les participants en équipe de 5 à 6 personnes.
- Chaque groupe avait une à deux mises en situation à résoudre.
- Suite à la lecture de la mise en situation, ils/elles devaient réfléchir aux solutions selon 3 aspects :
 - Comment prévenir la situation?
 - Comment réagir quand ça arrive et quoi faire?
 - Finalement, comment et quoi communiquer.

Au fil de leurs discussions, un responsable par table recueillait les réponses pour les inscrire directement dans notre application mobile. Après l'événement, nous avons traité les réponses et rédigé le document dont vous faites la lecture aujourd'hui.

Tout au long de votre lecture du document, vous verrez que les réponses aux mises en situation ne sont pas égales d'une à l'autre. Il faut comprendre que chaque groupe pouvait avoir un vécu différent face à la problématique qui leur a été soumise. Certains gestionnaires sont déjà passés par là et avaient plus d'idées et de suggestions à faire. Pour d'autres mises en situation, les listes de suggestions sont moins garnies, mais tout aussi pertinentes.

En espérant que ça vous aide et vous donne des pistes de solutions dans la gestion de vos bénévoles.

Stéphane Parent,
Directeur général, ESPACE OBNL



LES BÉNÉVOLES, UNE RESSOURCE PRÉCIEUSE

Outils pour surmonter vos défis de bénévolat
10 mises en situation avec des solutions pour les résoudre



ESPACE**OBNL**

info@espaceobnl.ca
espaceobnl.ca

RÉSUMÉ DES 10 MISES EN SITUATION

- 1 Vous avez deux administrateurs qui sont silencieux, ne participent pas et ne s'impliquent pas. Comment modifier cette situation pour avoir un conseil d'administration plus actif et impliqué? | p 4
- 2 Un bénévole de votre organisation est frustré et se permet d'en faire part à la planète entière en venant faire des commentaires négatifs sur votre page Facebook. Comment aborder cette situation? | p 5
- 3 Un de vos comités d'activité est composé à 100 % de jeunes de moins de 30 ans et doit gérer une équipe de bénévoles principalement composée de baby-boomers. Comment s'assurer que cette activité sera un succès? | p 6
- 4 Les bénévoles de votre organisation se découragent facilement et sont de moins en moins disponibles. Comment diminuer les effets de ce désengagement? | p 7
- 5 Vous avez remarqué que de plus en plus de bénévoles prennent leurs engagements à la légère : ils sont en retard ou ne se pointent tout simplement pas, ce qui cause plusieurs problématiques d'opération. Comment régler ce problème? | p 9
- 6 Votre présidente vous met de la pression pour que vous donniez un contrat à un de ses partenaires d'affaires. Elle insiste sur le fait que c'est elle votre patronne. Le tout en douce à l'extérieur des rencontres du conseil d'administration. Comment prévenir et régler ce conflit d'intérêts? | p 10
- 7 Vous recevez l'appel d'une entreprise de 25 personnes qui veut venir s'impliquer chez vous pour une journée. Comment gérez-vous la situation? | p 11
- 8 Un bénévole s'est amputé un doigt lors d'une corvée de groupe pour entretenir vos locaux. Comment allez-vous gérer la situation? | p 12
- 9 On vient de vous informer qu'un bénévole très impliqué de longue date a fait des commentaires sexistes et déplacés à une bénévole qui s'implique de manière récente. Comment gérez-vous la situation? | p 13
- 10 Vous avez un bénévole qui profite de sa position de chef d'équipe pour asseoir son autorité et donner des ordres aux membres de son groupe, ce qui entraîne les départs de la moitié d'entre eux. Comment gérez-vous la situation? | p 14

LES BÉNÉVOLES, UNE RESSOURCE PRÉCIEUSE

Outils pour surmonter vos défis de bénévolat
10 mises en situation avec des solutions pour les résoudre



ESPACEOBNL

info@espaceobnl.ca
espaceobnl.ca

1 MISE EN SITUATION

Vous avez deux administrateurs qui sont silencieux, ne participent pas et ne s'impliquent pas. Comment modifier cette situation pour avoir un conseil d'administration plus actif et impliqué?



COMMENT PRÉVENIR LA SITUATION :

- Lors de la période de recrutement. Il faut bien définir l'ensemble des attentes et bien faire comprendre ce qu'est l'organisme : mission, vision, valeurs et objectifs;
- Mettre de l'avant les contributions des administrateurs faisant ressortir l'impact de la fonction sur la communauté;
- Bien définir les mandats des administrateurs et bien définir les postes à combler. Ils doivent être conscients des raisons de leur présence;
- Définir le nombre des mandats consécutifs. Mettre un plafond au nombre de mandats possibles;
- Chaque administrateur doit suivre une formation, comme des rôles et responsabilités d'administrateur. Le comité de gouvernance doit s'assurer de cette formation;
- Le rôle d'animateur et de modérateur du président doit être bien présent.

COMMENT RÉAGIR QUAND ÇA ARRIVE ET QUOI FAIRE :

- Inciter les administrateurs à faire l'autoévaluation de leurs rencontres et de leurs participations;
- La présidence doit assumer le rôle de modération et s'assurer que tous ses membres ont participé sur chaque sujet;
- Implanter la formation sur les rôles et responsabilités d'administrateur lors de chaque rotation d'administrateur;
- Le comité de gouvernance doit s'assurer que le processus d'autoévaluation est fait de manière annuelle;
- Si le problème persiste, faire appel à une ressource externe comme un médiateur. L'opinion externe est souvent impartiale;
- Occasionnellement faire un rappel du code d'éthique et de l'engagement de l'administrateur;
- Finalement pour renforcer l'esprit d'équipe, on propose de faire une activité du genre « lac-à-l'épaule ».

FINALEMENT, COMMENT ET QUOI COMMUNIQUER :

- **C'est une problématique de régie interne. Il n'y a pas besoin de communiquer le tout à l'externe.**

LES BÉNÉVOLES, UNE RESSOURCE PRÉCIEUSE

Outils pour surmonter vos défis de bénévolat
10 mises en situation avec des solutions pour les résoudre



ESPACEOBNL

info@espaceobnl.ca
espaceobnl.ca

2 MISE EN SITUATION

Un bénévole de votre organisation est frustré et se permet d'en faire part à la planète entière en venant faire des commentaires négatifs sur votre page Facebook. Comment aborder cette situation?

COMMENT PRÉVENIR LA SITUATION :

- Avoir une personne responsable de la gestion de communauté. Cette personne doit faire une surveillance serrée et répondre aux commentaires pour ne pas que ça dérape;
- Avoir une politique de traitement des plaintes et une ouverture pour les entendre. Avec un retour garanti au « plaignant »;
- Avoir une politique de médias sociaux pour les employés et bénévoles;
- Encadrer les bénévoles adéquatement, notamment quant à la connaissance des attentes, en les rencontrant.

COMMENT RÉAGIR QUAND ÇA ARRIVE ET QUOI FAIRE :

- Ne pas laisser la situation dégénérer et réagir rapidement;
- Sortir la conversation de la page Facebook avec une intervention du genre : merci pour votre commentaire, veuillez nous téléphoner au xxx-xxx-xxxx pour que nous puissions traiter votre plainte;
- Traiter la plainte pour vrai.

FINALEMENT, COMMENT ET QUOI COMMUNIQUER :

- Revenir dans les commentaires après que la situation aura été réglée et expliquer ce qui aura été mis en place pour répondre à la plainte;
- Faire un rappel régulier des éléments de la politique de médias sociaux;
- Communiquer par écrit et déposer au dossier (laisser une trace écrite);
- S'assurer que les autres bénévoles et les membres du personnel sont au courant de la situation et sont à l'aise avec les solutions mises en place.



LES BÉNÉVOLES, UNE RESSOURCE PRÉCIEUSE

Outils pour surmonter vos défis de bénévolat
10 mises en situation avec des solutions pour les résoudre



ESPACEOBNL

info@espaceobnl.ca
espaceobnl.ca

3

MISE EN SITUATION

Un de vos comités d'activité est composé à 100 % de jeunes de moins de 30 ans et doit gréer une équipe de bénévoles principalement composée de baby-boomers. Comment s'assurer que cette activité sera un succès?

COMMENT PRÉVENIR LA SITUATION :

- D'entrée de jeu, nous considérons que le succès du comité ne repose pas sur l'âge, mais sur le fait que tous travaillent dans le même sens, pour un objectif commun avec des tâches définies;
- Définir les mandats et responsabilités de chaque membre du comité;
- Définir le profil des postes et les attribuer selon les forces de chacun;
- S'informer des restrictions et limitations;
- Les jeunes doivent considérer l'expérience des aînés et les baby-boomers doivent reconnaître la compétence des jeunes;
- Les jeunes doivent considérer devoir faire leurs preuves pour gagner la confiance;
- Recruter les bonnes personnes avec des expertises diversifiées;
- Faire une rencontre préparatoire avec tout le monde;
- Avoir un protocole de gestion de conflit.
- Se doter d'un code d'éthique des bénévoles signé et compris par tous;
- Sensibiliser au choc intergénérationnel;
- Expliquer aux jeunes les caractéristiques des baby-boomers (et inversement);
- Vous assurer que les outils de travail, technologiques ou pas, sont maîtrisés par tous (ex. : appel vs texto)

COMMENT RÉAGIR QUAND ÇA ARRIVE ET QUOI FAIRE :

- Si la situation survient pendant la tenue d'un événement, trouvez une solution rapide pour que le conflit cesse;
- Séparer les deux parties au plus vite;
- Rencontrer les deux parties en privé;
- Appliquer le protocole de gestion de conflits;
- Monter un dossier et faire signer, que ce soit un bénévole ou un employé;
- S'il s'agit d'une implication ponctuelle et unique, gérer sur le moment seulement;

- Consultation des deux partis pour trouver la meilleure formule qui est comprise et évidente pour tous.

FINALEMENT, COMMENT ET QUOI COMMUNIQUER :

- **Mentionner la valeur ajoutée des bénévoles — les résultats positifs qu'ils auront pour l'événement;**
- **Reconnaissance et remerciement;**
- **Photos à partager sur les réseaux sociaux;**
- **Communiquer le code d'éthique.**

LES BÉNÉVOLES, UNE RESSOURCE PRÉCIEUSE

Outils pour surmonter vos défis de bénévolat
10 mises en situation avec des solutions pour les résoudre



ESPACEOBNL

info@espaceobnl.ca
espaceobnl.ca

4

MISE EN SITUATION

Les bénévoles de votre organisation se découragent facilement et sont de moins en moins disponibles. Comment diminuer les effets de ce désengagement?

COMMENT PRÉVENIR LA SITUATION :

- Garder un contact constant;
- Leur offrir un rôle stimulant qui correspond aux compétences et aux intérêts;
- Varier les implications;
- S'assurer qu'ils se sentent reconnus grâce à un plan de reconnaissance établi et clair. Revoir régulièrement ce plan de reconnaissance, le mettre à jour, le bonifier;
- Intégrer des niveaux de reconnaissance différents selon le degré d'implication. Notion de « Gouverneur », « Ambassadeur », « Émérite », etc.;
- Avoir un responsable et leur offrir de l'encadrement;
- Les questionner, les consulter, mieux les comprendre;
- Avoir une inclusion, une fusion avec les permanents. Que les bénévoles sentent qu'ils font partie de l'équipe;
- Présenter l'impact qu'ils apportent à l'organisation;
- Faire un geste personnel de reconnaissance en donnant un cadeau en souvenir, plus intimement.
- Que leur apport soit reconnu et diffusé par l'organisation à l'externe et à l'interne;
- Reconnaître la longévité des bénévoles (ex. : un macaron de plus en plus gros avec la mention « Émérite » ou une marque sur cocasse « bénévole depuis... »);
- Quelles sont vos motivations en termes d'expérience pour mieux y répondre et avoir du sens de leur implication? Pour eux!;
- S'adapter aux horaires ou situations des bénévoles;
- Créer des liens entre eux (ex. : speed dating);
- On leur donne des outils pour parler de leurs tâches et leur rôle;
- Éviter les zones grises en termes de rôle et d'attentes;
- Faire du maillage avec les directions et les bénévoles;
- Les rencontrer régulièrement (en groupe ou individuellement);
- S'en soucier (ex. : si quelqu'un ne vient plus, on l'appelle.).



LES BÉNÉVOLES, UNE RESSOURCE PRÉCIEUSE

Outils pour surmonter vos défis de bénévolat
10 mises en situation avec des solutions pour les résoudre



ESPACEOBNL

info@espaceobnl.ca
espaceobnl.ca

COMMENT RÉAGIR QUAND ÇA ARRIVE ET QUOI FAIRE :

- Les sonder, pour mieux comprendre. Les rencontrer, les questionner, comprendre et s'adapter : est-ce conflit avec quelqu'un? Quel est l'élément déclencheur?
- Tenter l'innovation à travers de nouvelles façons de faire;
- Expliquer les contextes pour qu'ils comprennent la situation;
- S'ils se retirent à cause d'un changement de statut (ex. : avoir un enfant), on garde le contact;
- Bien expliquer nos valeurs, notre mission, notre impact;
- Mettre en valeur les belles histoires de bénévolat en en faisant de beaux exemples. Que ça devienne inspirant pour les autres;
- Offrir de la formation continue pour leur permettre de se développer et qu'ils sentent qu'ils s'accomplissent bien;
- Entretenir le sentiment d'appartenance en créant un journal avec le volet social des bénévoles;
- Rappeler l'engagement et la responsabilité qu'ils ont acceptés;
- Leur communiquer les bonnes pratiques et les mauvaises avec des photos et des mises en scène;
- Penser à de nouvelles façons de faire (ex. : lancer un défi à un groupe d'étudiants de monter un projet et de contribuer à notre mission);
- Tester des choses, ça nous fait toujours avancer, même si on se trompe.

FINALEMENT, COMMENT ET QUOI COMMUNIQUER :

- **Créer des outils spécifiques aux bénévoles (événement, infolettre, groupe Facebook);**
- **Être très transparent et très généreux;**
- **Rappeler le caractère stratégique face à leur apport pour l'atteinte de la mission de l'organisme;**
- **Être positif dans nos messages, inspirant;**
- **Respecter le choix qu'ils font de vouloir aller donner du temps ailleurs.**
Les remercier et garder contact;
- **Avoir une stratégie de contenu pour reconnaître leur apport;**
- **Leur faire comprendre que leur temps est tout aussi important que le mien (gestionnaire vs bénévole);**
- **Mettre en évidence les bénéfices de leur implication chez nous;**
- **Toujours être à leur écoute et accepter leurs idées.**

LES BÉNÉVOLES, UNE RESSOURCE PRÉCIEUSE

Outils pour surmonter vos défis de bénévolat
10 mises en situation avec des solutions pour les résoudre



ESPACEOBNL

info@espaceobnl.ca
espaceobnl.ca

5 MISE EN SITUATION

Vous avez remarqué que plus en plus de bénévoles prennent leurs engagements à la légère : ils sont en retard ou ne se pointent tout simplement pas, ce qui cause plusieurs problématiques d'opération. Comment régler ce problème?

COMMENT PRÉVENIR LA SITUATION :

- Les sensibiliser aux conséquences et aux impacts de ce type de comportement;
- S'assurer de motiver, d'encadrer et d'assigner des tâches adaptées aux bénévoles;
- S'assurer que les tâches assignées sont adaptées en passant une entrevue;
- Proposer une tâche selon ses intérêts;
- Bien définir son rôle, son engagement et nos attentes;
- Ne rien tenir pour acquis;
- S'entendre et clarifier les besoins des deux parties;
- S'assurer que les moyens pour rejoindre la personne et lui transférer les informations sont à jour et efficace;
- Faire remplir un contrat d'engagement;
- Avoir une mécanique efficace avec des rappels pour prévenir des horaires et des tâches;
- Prévoir les déplacements, mettre en place du covoiturage.

COMMENT RÉAGIR QUAND ÇA ARRIVE ET QUOI FAIRE :

- Faire un suivi pour en discuter avec lui après l'événement;
- Avoir un plan B (prévention) et le mettre en œuvre;
- S'adapter à la situation sans lui, le remplacer par un autre bénévole;
- Trouver une solution à court terme, prendre le temps de bien l'accueillir quand même et le diriger vers son poste à son arrivée;
- S'informer de la situation, de la raison de son absence/sa démotivation;
- Valider s'il n'y a pas de failles dans notre gestion de bénévole ou d'attribution des tâches;
- Changer l'attribution de tâches si l'intérêt n'est plus.

FINALEMENT COMMENT ET QUOI COMMUNIQUER :

- **Rester bienveillant, conciliant;**
- **Exposer le problème et être à l'écoute, revenir sur son engagement, ses motivations du départ, revalider l'intérêt;**
- **Faire un retour sur les procédures et les politiques avec l'ensemble. Ne pas faire un cas particulier.**



LES BÉNÉVOLES, UNE RESSOURCE PRÉCIEUSE

Outils pour surmonter vos défis de bénévolat
10 mises en situation avec des solutions pour les résoudre



ESPACE**OB**NL

info@espaceobnl.ca
espaceobnl.ca

6 MISE EN SITUATION

Votre présidente vous met de la pression pour que vous donniez un contrat à l'un de ses partenaires d'affaires. Elle insiste sur le fait que c'est elle votre patronne. Le tout en douce à l'extérieur des rencontres du conseil d'administration. Comment prévenir et régler ce conflit d'intérêts?

COMMENT PRÉVENIR LA SITUATION :

- Formation des rôles, tâches et responsabilités des membres du C.A.;
- Avoir un code éthique pour les administrateurs;
- Présenter une description des postes des membres du C.A. lors de leur élection;
- Avoir une politique d'achat et d'engagement financiers;
- Avoir un contrat bien rédigé entre le DG et son conseil d'administration, pour que le DG se sente en sécurité s'il a besoin de dénoncer des membres de son C.A.;
- Avoir une déclaration d'intérêt renouvelée annuellement pour tous les membres du conseil;
- Bâtir une relation de confiance entre le DG et les membres du C.A., pour se sentir en confiance.

COMMENT RÉAGIR QUAND ÇA ARRIVE ET QUOI FAIRE :

- Manifester le malaise au président et, selon la réceptivité, informer le vice-président de la situation (aller chercher de l'appui);
- Énoncer le malaise, le nommer en privé et après, si le problème n'est pas réglé, il faut confier le tout au C.A.;
- Rencontre pour se parler;
- Habiletés politiques pour vérifier le positionnement de chacun.

FINALEMENT COMMENT ET QUOI COMMUNIQUER :

- **Ce genre de situation n'est pas gagnant d'être connu à l'extérieur du CA;**
- **Rappeler au C.A. ce qu'est un conflit d'intérêts;**
- **Communiquer et recadrer les rôles et tâches de chacun.**



LES BÉNÉVOLES, UNE RESSOURCE PRÉCIEUSE

Outils pour surmonter vos défis de bénévolat
10 mises en situation avec des solutions pour les résoudre



ESPACEOBNL

info@espaceobnl.ca
espaceobnl.ca

7

MISE EN SITUATION

Vous recevez l'appel d'une entreprise de 25 personnes qui veut venir s'impliquer chez vous pour une journée. Comment gérez-vous la situation?

COMMENT PRÉVENIR LA SITUATION :

- Pendant l'appel, décrire les valeurs de l'organisme et les conditions du bénévolat;
- Avoir un questionnaire préparé pour connaître leurs profils, besoins, compétences, capacités, âges;
- Nommer un responsable à l'interne pour répondre à ces demandes;
- Avoir une liste de projets qui pourraient être offerts aux bénévoles éventuels;
- Avoir établi en avance de projets et de besoins susceptibles d'être remplis par du bénévolat de groupe;
- Avoir statué en C.A. si vous êtes ouvert à ce genre de bénévolat, car ça demande beaucoup de ressources et ça représente souvent des impacts insoupçonnés dans les opérations régulières;
- Établir qui sera responsable d'encadrer le groupe et de gérer les détails entre les différents intervenants.

COMMENT RÉAGIR QUAND ÇA ARRIVE ET QUOI FAIRE :

- Être ouvert, positif, parler des valeurs et missions de l'organisme;
- Connaître le lien qu'ils ont avec l'OBNL. Les aviser de remplir un questionnaire;
- Demander ce qu'ils aimeraient faire. S'assurer que leurs besoins de mobilisation sont en lien avec les besoins de l'organisme;
- Se donner du temps pour organiser le tout;
- Impliquer d'autres bénévoles et des employés;
- Valider si leur implication va créer de nouvelles dépenses et voir s'ils peuvent contribuer financièrement;
- Se servir d'une première occasion pour monter un guide de pratiques et pouvoir

répéter le tout par la suite;

- Décortiquer le projet pour établir une liste de tâches, un horaire et l'attribution des ressources pour chaque sous-groupe.

FINALEMENT COMMENT ET QUOI COMMUNIQUER :

- **Profiter de l'événement pour le publier sur les réseaux sociaux;**
- **Utiliser le tout pour sensibiliser le milieu corporatif;**
- **Inclure ce genre d'implication dans vos commandites;**
- **Trouver une façon de valoriser ces personnes pour qu'elles deviennent des bénévoles réguliers.**



LES BÉNÉVOLES, UNE RESSOURCE PRÉCIEUSE

Outils pour surmonter vos défis de bénévolat
10 mises en situation avec des solutions pour les résoudre



ESPACEOBNL

info@espaceobnl.ca
espaceobnl.ca

8

MISE EN SITUATION

Un bénévole s'est amputé un doigt lors d'une corvée de groupe pour entretenir vos locaux. Comment allez-vous gérer la situation?

COMMENT PRÉVENIR LA SITUATION :

- Avoir un lieu de travail qui respecte les normes;
- Avoir des équipements conformes;
- Évaluer les risques de la tâche avant de recruter le bénévole;
- S'assurer d'avoir des bénévoles qui ont leurs formations « cartes de construction » en fonction du travail à accomplir;
- Voir une couverture d'assurance complète;
- Trousse d'urgence vérifiée et avoir suffisamment de personnel ayant une formation en premiers soins disponibles;
- Répondre aux différentes normes en santé et sécurité, au même titre que pour un employé;
- Avoir les coordonnées des gens à contacter en cas d'urgence dans le dossier de tous les bénévoles.



COMMENT RÉAGIR QUAND ÇA ARRIVE ET QUOI FAIRE :

- Appeler le 911;
- On applique les procédures d'urgence;
- On fait appel à la personne formée aux premiers soins;
- On appelle le contact d'urgence du bénévole;
- On fait un suivi auprès du blessé après;
- Faire un bilan pour s'assurer que ça ne se reproduit pas;
- On vérifie comment se sentent les autres personnes présentes;
- On donne des nouvelles de la victime aux personnes qui étaient présentes;
- Visiter le bénévole après l'opération;

- On en profite pour refaire circuler les consignes de sécurité à tous les bénévoles et employés;
- On contacte les assurances et la CSST.

FINALEMENT COMMENT ET QUOI COMMUNIQUER :

- **Adapter la communication en fonction l'état de la personne et de ce qu'elle veut (est-elle OK pour en parler?);**
- **Lui proposer de faire un témoignage pour motiver la prévention (nouveau rôle d'ambassadeur);**
- **Informar des mesures qui avaient été prises et/ou seront prises;**
- **Publier les changements qui seront effectués après l'accident.**

LES BÉNÉVOLES, UNE RESSOURCE PRÉCIEUSE

Outils pour surmonter vos défis de bénévolat
10 mises en situation avec des solutions pour les résoudre



ESPACEOBNL

info@espaceobnl.ca
espaceobnl.ca

9 MISE EN SITUATION

On vient de vous informer qu'un bénévole de longue date très impliqué a fait des commentaires sexistes et déplacés à une bénévole qui s'implique de manière récente. Comment gérez-vous la situation?

COMMENT PRÉVENIR LA SITUATION :

- Avoir une politique contre le harcèlement et s'assurer que les bénévoles et employés la comprennent et en mesurent les impacts;
- Code éthique signé;
- Respect des valeurs;
- Partage de la mission;
- Définition des rôles et tâches des bénévoles;
- Informer et former les bénévoles : connaître ce que c'est le harcèlement vs droit de gérance.

COMMENT RÉAGIR QUAND ÇA ARRIVE ET QUOI FAIRE :

- Entretien avec les deux bénévoles et, si désiré, une rencontre de médiation;
- Vérifier les attentes de la victime;
- Voir s'il y a une judiciarisation du processus;
- Faire cesser la situation;
- Mesures disciplinaires/mesures de réparation;
- Mise en demeure;
- Mais avant tout réagir;
- Informer le conseil d'administration.

FINALEMENT COMMENT ET QUOI COMMUNIQUER :

- **Formation ayant notamment un point contre le harcèlement;**
- **Communiquer une position claire contre le harcèlement.**



LES BÉNÉVOLES, UNE RESSOURCE PRÉCIEUSE

Outils pour surmonter vos défis de bénévolat
10 mises en situation avec des solutions pour les résoudre



ESPACEOBNL

info@espaceobnl.ca
espaceobnl.ca

10

MISE EN SITUATION

Vous avez un bénévole qui profite de sa position de chef d'équipe pour asseoir son autorité et donner des ordres aux membres de son groupe, ce qui entraîne les départs de la moitié d'entre eux. Comment gérez-vous la situation?

COMMENT PRÉVENIR LA SITUATION :

- Avoir de bonnes descriptions des postes/ tâches incluant les types et niveaux de responsabilités requises;
- Avoir un code d'éthique (qui inclura l'énoncé de la mission, des valeurs organisationnelles);
- Assurer un suivi de satisfaction (par la personne responsable de la gestion des bénévoles, par exemple sous forme de sondage anonyme);
- Filtrer à travers le processus de recrutement;
- Définir les tâches, les attentes;
- Partager le pouvoir en divisant les rôles et les responsabilités;
- Formation sur le leadership pour les chefs d'équipe.

- Par la suite, voir la pertinence de tenir une rencontre « tripartite »;
- Évaluer la situation afin de voir la « vitesse » de réaction à avoir (rapide ou laisser la poussière retomber un peu);
- Rencontrer la personne pour expliquer son rôle. Vérifier comment elle s'y prend;
- Questionner sa vision de la situation;
- Avis disciplinaire au besoin;
- Faire des rencontres de suivi;
- En informer le C.A. selon la gravité de la situation et les possibles impacts sur la réputation de l'organisation.

FINALEMENT, COMMENT ET QUOI COMMUNIQUER :

COMMENT RÉAGIR QUAND ÇA ARRIVE ET QUOI FAIRE :

- S'assurer d'avoir la version de toutes les personnes concernées par l'événement (rencontre : téléphonique ou en personne);
- Rencontrer le « chef d'équipe » pour lui faire part de la situation, s'appuyer sur des faits et faire un rappel du code d'éthique, etc., lui offrir soutien et accompagnement pour et dans le règlement de la situation;

- **Informez les bénévoles des nouvelles tâches. Faire rencontre de départs;**
- **Informez (fait par la personne responsable de la gestion des bénévoles) les membres du groupe qu'il y a eu une situation (sans entrer dans les détails, donc en respectant l'aspect personnel) et que celle-ci a été gérée et réglée;**
- **Faire un rappel des valeurs organisationnelles à l'ensemble des membres;**
- **S'assurer que l'ensemble des employés porte un même message;**
- **Se faire accompagner par une ressource externe au besoin.**

LES BÉNÉVOLES, UNE RESSOURCE PRÉCIEUSE

Outils pour surmonter vos défis de bénévolat
10 mises en situation avec des solutions pour les résoudre



ESPACEOBNL

info@espaceobnl.ca
espaceobnl.ca

LISTE DES AUTEURS / GESTIONNAIRES AYANT PARTICIPÉ À L'ATELIER

ORGANISME	PRÉNOM	NOM
BNP Performance Philanthropique	Esther	Tranchemontagne
Bénévoles d'Expertise	Pascale	Savard
Centre d'action bénévole du Contrefort	Julie	Myrand
Centre d'action bénévole de Sherbrooke	Katherine	Levasseur
Fondation du Grand défi Pierre Lavoie	Anne	Vigneault
Opération Nez rouge	Jean-Philippe	Giroux
Richard Dancause ASC	Richard	Dancause
Bénévoles d'Expertise	Nancy	St-Pierre
BNP Performance Philanthropique	Christian	Bolduc
Association bénévole Beauce-Sartigan (ABBS)	Marie-Claude	Bilodeau
Association Bénévole Côte-de-Beaupré	Karla	Mendoza
Association des femmes en finance du Québec	Patricia	Hanna
Association du cancer de l'Est du Québec	Louise	Beaulieu
Association du cancer de l'Est du Québec	Audrey	Levesque
Association forestière des deux rives	Julie	Molard
Association pour l'enseignement de la science et de la technologie au Québec (AESTQ)	Camille	Turcotte
Association pour l'enseignement de la science et de la technologie au Québec (AESTQ)	Caroline	Guay
Association TCC des deux-rives	Frédéric	Forest
Bénévolat St-Sacrement	Nathalie	Perron
Centre d'action bénévole Aide23	Manon	Chouinard
Centre d'action bénévole Beauce-Etchemin	Jessica	Boutin
Centre d'action bénévole de Bedford & environ	Marie-Josée	Proteau
Centre d'action bénévole de Bedford & environ	Lise	Proteau
Centre d'action bénévole de Chicoutimi	Hélène	Dallaire

ORGANISME	PRÉNOM	NOM
Centre d'action bénévole de Saint-Félicien	Louise	Simard
Centre d'intervention en Troubles d'Apprentissage Inc.	Josée	Campeau
Centre de yoga Sainte-Foy	Marie-Chantale	Bureau
CMEQ	Danielle	Dumas
Comité VAS-Y	Marie Helene	Guay
Défis du Parc	Stéphanie	Ricard
Entraide du Faubourg	Caroline	Carrol
Équijustice Centre-de-la-Mauricie/Mékinac	Mylène	Trudel
Evenma	Pamela	Arcand
Famille à Cœur	Geneviève	Berry
Famille à Cœur	Manon Hélène	Desjardins
Fédération québécoise de camping et de caravanning	Stéphanie	Légaré
Institut Mallet	Fimba	Tankoano
Johanne Bouchard, Intelligence philanthropique	Johanne	Bouchard
Le Tremplin	Anne-Marie	Lapointe
Loisirs Lebourgneuf	Isabelle	Girard
Loisirs Lebourgneuf	Sylvie	Boulanger
Loisirs Lebourgneuf	Patricia	Cruz
Loups football, école Curé-Antoine-Labelle	Frédéric	Guillet
Marché de Noël allemand de Québec	Ameli	Optenberg
MIELS-Québec	Normand	Bilodeau
Musée de la civilisation	Carole	Goulet
Musée de la civilisation	Geneviève	de Blois
Nouvel Eссор	Marjorie	Carrier
Organisation de la facture	Prenom	Nom
Service d'entraide Basse-Ville	Patricia	Caissy
Société canadienne du Cancer	Geoffrey	Molle
Université Laval	Luc	Audebrand