FICHE H CONSEIL

Manager des Bénévoles

(2 jours)

PRÉREQUIS Avoir été, être ou bientôt être en situation d'animation d'équipe avec des bénévoles, en direct ou

PUBLIC Toute personne en charge d'animer une équipe incluant des bénévoles : directeur, responsable de

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES Les participants repartent avec une vision du rôle du manager vis-à-vis des

en transversal.

service, chef de département, chef de projet… au sein d'ONG, structures associatives, clubs sportifs, etc.

équipes incluant des bénévoles et un ensemble d'outils et de pratiques pour être reconnus, responsabilisés et

à l'aise dans leur rôle au quotidien. Ils doivent être capables de poser un cadre, de déléguer, de mettre en

place une communication respectueuse. Ils peuvent mener une analyse réflexive sur leur management pour

établir un plan d'action

Contenu et plan de formation

Introduction : objectifs, contenu, méthode, organisation, présentations

Arrivées et départs dans une équipe de bénévoles

Rappel de ce qu'apportent des bénévoles impliqués : dynamisme, bonne volonté, temps, talents…

Pour attirer des bénévoles, travailler l'image, la pyramide des âges, la cooptation : bonnes pratiques

Recruter des bénévoles : cerner les motivations, enjeux à court/moyen/long termes

Intégrer avec succès les nouveaux bénévoles : réussir les 3A (annonce, accueil, accompagnement)

Bien gérer les départs : anticipation, polyvalence, transmission… et célébration

Dans la peau du responsable

Assumer pour les bénévoles une autorité juste avec courage, cohérence

Poser un cadre structurant : le modèle des « 4 côtés du carré » adapté au contexte

Echange : - quels écrits précisent le statut, la mission des bénévoles (charte, fiche de poste) ?

- quelles sont les valeurs de l'entité ? comment les transmettre aux bénévoles ?

- quels droits et devoirs pour les bénévoles au sein de l'entité ?

Mise en situation : un bénévole n'a pas respecté un point essentiel ; comment réagir ?

Partager le cap, les objectifs à atteindre et les moyens

Mise en situation : présenter cap, objectifs, moyens et cadre à un nouveau bénévole qui arrive

Un rôle à part : arbitre, capitaine, entraîneur

Un manager proche de tous

Une juste distance : ni trop copain, ni trop lointain

Connaissance de chaque personne, de son parcours, de ses talents

Prévenir et combler tout fossé pouvant se creuser entre salariés et bénévoles :

- Identifier les défiances naturelles entre les deux statuts pour mieux les surmonter
- S'appuyer sur des personnes ressources pour faciliter la collaboration entre bénévoles et salariés
- Valoriser la complémentarité des rôles et la convergence dans la mission de l'entité

Être solidaire : pas d'abandon, aider avec efficacité et pédagogie (faire grandir)

Echange : comment éviter le piège du « pompier de service » qui fait à la place des autres ?

Importance des moments conviviaux pour fédérer une équipe incluant des bénévoles

Suite page suivante >

Manager des bénévoles

(2 jours)

Suite >

Développer le potentiel d'une équipe incluant des bénévoles

Respect des équilibres (risques physiques, psychologiques)

- Quand un équipier a des soucis : exercer un rôle ajusté et orienter vers des ressources adaptées
- Agir et tenir dans le temps (viser une performance durable, pas juste « flash »)
- La courbe de Dodson et la « sur implication » des équipes en ONG/association
- Prévenir l'épuisement des salariés, des bénévoles… et des managers (personne n'est Superman)

Echange : dans mon contexte, comment veiller à la sérénité de tous ?

Lever les freins à la motivation (analyse) et freins habituels identifiés à la motivation des bénévoles

Optimiser reconnaissance et valorisation

- Les langages de reconnaissance adaptés au contexte (G. Chapman)
- L'outil du merci descriptif (Faber & Mazlich)

Exercice : dans mon contexte, trouver des exemples concrets de « merci descriptif »

Former, se former, développer les compétences des bénévoles : le modèle « RAC »

Réussir la délégation : modèle des 4C

L'intérêt du feedback pour des bénévoles (une clé pour motiver et faire progresser)

Echange : dans mon contexte, comment donner du feedback, sur quels indicateurs/objectifs ?

Une communication respectueuse, vivante et efficace incluant les bénévoles

Accepter les différences de point de vue

Que faire en cas de désaccord/conflit concernant des bénévoles ?

Mise en situation : deux bénévoles de l'équipe ne veulent plus se dire bonjour ; comment réagir ?

Entretiens formels et communication courante, canaux de communication (verbal/non verbal, écrit/oral…)

Récolter les avis et idées de tous

Adopter une communication régulière donnant satisfaction : fréquence, durée, modalités, sujets traités…

Clés pour mener des briefs/réunions efficaces (modèle des 5P)

Conclusion : synthèse des apports, élaboration du plan d'action individuel