

La sélection des bénévoles



Plus qu'une question d'intuition

Elisabeth Plante

Responsable des ressources bénévoles
C.H. Notre-Dame-de-la-Merci
CSSS Bordeaux-Cartierville-St-Laurent

Hélène René

Coordonnatrice provinciale
Corporation Albatros, Trois-Rivières

Plan de la séance

- Plan de la séance
- Introduction
- Déterminer les besoins de notre organisme
- L'importance du recrutement
- L'utilisation du formulaire d'inscription
- Le premier contact avec le bénévole potentiel
- L'entrevue
- La formation des bénévoles
- L'importance de la sélection
- La vérification des références
- Comment refuser une candidature
- L'intégration dans l'équipe et le suivi
- Informations supplémentaires

Introduction

□ Le Réseau des soins palliatifs du Québec présente son comité du bénévolat :

□ Membres

- | | |
|---------------------------|--|
| ▪ Alberte Déry | Présidente, Palli-Aide, Saguenay Lac St-Jean |
| ▪ Marlène Côté | Équipe d'accompagnement « Au Diapason », Montérégie |
| ▪ Martine Dallaire | CSSS Sud-Ouest, Verdun |
| ▪ Emma Comeau | Le Phare, Enfants et Familles, Montréal |
| ▪ Linda Giroux | CSSS Les Sommets, Laurentides |
| ▪ Élisabeth Plante | CSSS Bordeaux-Cartierville-St-Laurent, Montréal |
| ▪ Hélène René | Corporation Albatros, Trois-Rivières |

□ Mandat

- **Promouvoir le développement du comité dans toutes les régions**
- **Promouvoir des standards élevés de pratique**
- **Promouvoir la formation des bénévoles**

□ Projets futurs

- **Révision des critères de sélection et d'évaluation des bénévoles**
- **Normes d'éthiques, manuel des coordonnatrices, normes de pratique du bénévolat à domicile**
- **Processus d'agrément des équipes de bénévoles**
- **Présence et implication lors des Congrès du Réseau des soins palliatifs du Québec**

Déterminer les besoins de notre organisme

- Définir les besoins avant de commencer le recrutement.
 - **COMBIEN** avons nous besoin de bénévoles?
 - **QUI** pourra combler ce besoin?
 - **COMMENT** cette personne comblera nos attentes?

Déterminer les besoins de l'organisme

- Déterminer les besoins et les attentes pour :
 - Mieux cibler notre publicité de recrutement
 - Déterminer les aptitudes recherchées
 - Bâtir un canevas d'entrevue approprié
 - Sélectionner les bénévoles les plus aptes à répondre à nos besoins
 - Rédiger une description de tâches appropriée
 - Favoriser un meilleur encadrement
 - Recentrer le bénévole sur ses tâches

L'importance du recrutement

- Le recrutement est important car nous cherchons la bonne personne pour occuper le bon poste.
 - Comment cibler les personnes que je recherche comme bénévoles?
 - La publicité pour le recrutement de nouveaux candidats, fait dans des lieux inappropriés, risque d'attirer le mauvais profil de bénévole.



Si nous savons ce que nous cherchons,
nous aurons davantage de chance de
trouver la bonne personne... même si
cela prend du temps!

L'utilisation du formulaire d'inscription

- Pourquoi utiliser un formulaire d'inscription?
 - Le formulaire d'inscription donne beaucoup d'informations si on sait poser les bonnes questions
 - À propos de leurs motivations
 - À propos de leurs expériences antérieures de travail ou de bénévolat
 - À propos de leurs disponibilités

L'utilisation du formulaire d'inscription

Les avantages :

- Permet de faire une première sélection avant l'entrevue
- Peut offrir des pistes pour approfondir certains sujets

Les désavantages :

- Peut décourager ceux qui ont de la difficulté à s'exprimer par écrit

L'utilisation du formulaire d'inscription

- Les sonnettes d'alarmes (ce qui suscite notre inconfort)

- Les pièges
 - Est-ce que les questions du formulaire d'inscription me permettent d'avoir un juste portrait?

 - Est-ce qu'elles m'aideront à obtenir les bonnes informations?

 - Sont-elles en lien direct avec le travail demandé?

Le premier contact

- La sélection des bénévoles commence dès le premier contact.
- L'importance d'y vérifier les motivations à faire du bénévolat.
 - Approfondir ses motivations et ses attentes
 - Est-ce que les motivations du candidat sont réalistes?

Le premier contact

- Les sonnettes d'alarmes
 - Mots à valider : Dieu, croyances, etc.
 - Motivation : « Je veux aider les gens à bien mourir. »

- Les pièges
 - Ne pas approfondir ce qui déclenche notre malaise.
 - Sous-estimer les motivations qui seraient non-conformes à nos besoins.
 - Porter un jugement sur les motivations qui amènent la personne à vouloir faire du bénévolat.

Le premier contact

□ Pièges (suite)

- Ignorer les attitudes non adéquate du candidat
 - Langage verbal et non-verbal.
- Si les réponses du candidat nous semblent insatisfaisantes prendre le temps de poser les questions qui amèneront des précisions.

L'entrevue

- Préparer l'entrevue
 - L'importance d'avoir un canevas d'entrevue approprié.
 - Les avantages d'être deux pour l'entrevue.
 - Pendant l'entrevue
 - Après l'entrevue

L'entrevue

- Les objectifs de l'entrevue
 - Se donner la possibilité de faire connaissance et s'échanger de l'information.
 - Approfondir les motivations du candidat.
 - Valider ses aptitudes et ses intérêts par rapport à nos besoins.

L'entrevue

□ Les sonnettes d'alarmes

- Les propos inadéquats, les réponses évasives.
- Le non-verbal : mauvaise attitude
- L'intransigeance, l'intolérance, ceux qui croient tout savoir, les imbus d'eux mêmes.

□ Les pièges

- Nos valeurs et préjugés : ne vouloir accepter que les candidats qui possèdent nos propres valeurs.

La formation

- Pourquoi la formation fait partie de la sélection?
 - La formation permet de mieux connaître les candidats par les diverses situations apportées : réactions, motivations, forces, faiblesses, etc.
 - La formation, avant ou après l'acceptation, permet de découvrir le potentiel et l'authenticité des candidats ce qui amènera richesse et diversité dans l'équipe.
 - La formation avant ou après demeure une procédure organisationnelle.

La formation

□ Les pièges

- La formation, avant l'acceptation, peut suggérer au candidat l'impression qu'il est accepté automatiquement en raison de l'accès à la formation.
- La formation peut devenir une usine à fabriquer des bénévoles sur le même modèle.

L'importance de la sélection

- La sélection commence dès le recrutement.
 - Écouter notre intuition dès les premiers contacts.
 - Être attentif aux messages de notre intuition.
 - Retenir les points positifs et négatifs apportés dès les premiers échanges.

- Les sonnettes d'alarmes
 - Analyser rapidement ce qui provoque cette sonnette d'alarme, cet inconfort.

L'importance de la sélection

□ Les pièges

- Ignorer ou ne pas décoder les sonnettes d'alarmes.
- Accepter toutes les personnes qui désirent devenir bénévoles.
- Agir trop rapidement par manque de temps.

La vérification des références

- Références professionnelles et personnelles
 - Effectuer par appel téléphonique
 - Demander par lettre

- La vérification des antécédents judiciaires

- Les sonnettes d'alarmes
 - Le candidat qui refuse de nous fournir des références ou l'accès à la vérification de ses antécédents judiciaires

Comment refuser une candidature

- ❑ Comment refuser un candidat et sur quels critères baser notre décision?
 - ❑ En personne
 - ❑ Par la poste
 - ❑ Par téléphone

- ❑ Ne jamais refuser un candidat sans lui laisser une porte de sortie élégante.
 - ❑ Lui proposer un autre secteur d'activité et surtout s'assurer qu'il conserve le goût de continuer à faire du bénévolat.

Comment refuser une candidature

- Lors du refus d'un candidat : se mettre à l'abri des échanges basés sur l'argumentation.

- Éviter de se mettre en mode défensif.
 - Écouter le candidat et répéter notre décision, sans se justifier.
 - Éviter de donner l'impression que l'on s'excuse.

L'intégration et le suivi dans l'équipe

□ Pourquoi?

- S'assurer que le candidat est dans un environnement qui saura mettre en valeur son expérience et ses capacités
- Pour détecter rapidement :
 - un comportement qui pourrait nuire à la cohésion de l'équipe,
 - un manque de respect des valeurs véhiculées par notre organisme, de façon à intervenir adéquatement dans des délais raisonnables.
- Pour se donner une période d'essai autant pour le candidat que pour l'organisation.

□ Les pièges

- Mauvais jumelage du bénévole.
- Manque de soutien et de disponibilité durant la période d'intégration.

Informations supplémentaires

Le comité du bénévolat du Réseau des soins palliatifs du Québec met à votre disposition des documents de gestion pour les responsables des bénévoles en soins palliatifs

Voici l'adresse du lien internet :

<http://groups.google.ca/group/comite-du-benevolat-du-rspq>