**1.3.1. Conseils pour la gestion des bénévoles**

La gestion des bénévoles est une tâche relevant de la direction. Le présent document offre aux responsables de club des conseils sur la manière de promouvoir l’image du bénévolat, d’attirer des bénévoles, de les fidéliser et de d’élaborer des lignes directrices pour le travail bénévole. Ces quatre domaines sont étroitement liés, de sorte que certains conseils se répètent.

**Promouvoir une image positive du bénévolat**

* Parlez du bénévolat avec enthousiasme (rien de tel que des bénévoles satisfaits et enthousiastes pour inspirer et motiver d’autres candidats).
* Montrez surtout que le bénévolat procure du plaisir!
* Ne vous plaignez pas que de nos jours, les membres ne soient pas prêts à s’engager pour le club. Les résultats de l’étude sur les clubs de football montrent que la volonté d’agir augmente.
* Montrez les avantages du bénévolat (voir ci-dessous): Avantages du bénévolat
* Présentez le bénévolat comme une activité indispensable (promotion de la solidarité au sein du club).
* Présentez les bénévoles en publiant leurs photos dans le bulletin du club ou sur le site Internet ou encore en les affichant au club-house.
* Félicitez les bénévoles du club, par exemple en publiant leurs témoignages sur le site Internet ou dans le bulletin du club.
* Envoyez des communiqués ciblés aux médias locaux (articles de presse, p. ex.) dans lesquels les compliments adressés aux bénévoles tiennent une place importante. Ces communiqués sont un moyen de promouvoir l’image du club et de favoriser le recrutement et la fidélisation des bénévoles.
* Grâce à un travail de relations publiques ciblé, vous pouvez promouvoir une image positive de l’ensemble du club dans la région.
* Utilisez les nouvelles techniques pour interpeller les membres (en particulier les jeunes), par exemple via des messages dans les nouveaux médias, un poster ou une vidéo présentant le travail bénévole.
* Mettez en valeur le bénévolat et désignez un «bénévole de l’année» lors de l’assemblée générale.
* Valorisez le travail bénévole tant au sein du club qu’à l’extérieur. Par une communication active et positive, faites connaître les avantages du bénévolat; la reconnaissance du bénévolat motive d’autres membres à rejoindre le mouvement!
* Communiquez sur le fait que le travail bénévole contribue à pérenniser le club et à permettre de maintenir les cotisations des membres à un niveau abordable.
* Évitez de communiquer négativement auprès de l’extérieur; ne plus publier les postes vacants sur le site Internet ou dans le bulletin du club.

**Recruter des bénévoles**

Si vous voulez attirer des bénévoles, vous devez proposer quelque chose aux membres ou aux parents des jeunes. Ils veulent en effet effectuer des tâches attrayantes qui leur procurent du plaisir, Les bénévoles ont des attentes et des besoins en matière de travail bénévole. Vous devriez vous demander lesquels (en discutant avec les candidats potentiels)! Par ailleurs, les conditions de travail doivent être bonnes. Comme près de 75% des bénévoles des clubs sportifs suisses le sont devenus parce qu’on les a contactés personnellement, l’approche consistant à s’adresser directement à eux constitue le meilleur moyen de recruter!

*Voici d’autres conseils et d’autres pistes possibles :*

* Les bénévoles ont des besoins et des attentes. Essayez d’y répondre (voir «Les attentes des bénévoles»).
* Favorisez le travail d’équipe et la répartition des tâches entre plusieurs personnes. Cela permet d’éviter le surmenage tout en procurant davantage de plaisir et en favorisant les synergies (deux personnes en savent plus qu’une seule).
* Expliquez ce que le bénévolat peut apporter à titre personnel. Montrez l’intérêt et les avantages du bénévolat (voir ci-dessous: «Les avantages du bénévolat»).
* Demandez-vous pourquoi le bénévolat est important (pour le club ou plus largement pour la société en général). Parlez-en aux bénévoles.
* Parlez à vos membres/bénévoles de leurs intérêts et de leurs compétences. Les gens font volontiers un travail pour lequel ils sont compétents. Tant le club que la personne peuvent donc en profiter.
* Demandez au bénévole potentiel dans quels domaines il est bon et ce qu’il aimerait faire pour le club.
* Expliquez quelles sont exactement les tâches attendues et combien de temps elles requièrent. Il est préférable de définir également la durée du mandat.
* Offrez au bénévole l’occasion de découvrir en quoi le travail consiste.
* Efforcez-vous dès le début de motiver les enfants et les adolescents à s’impliquer, même si leurs idées ne vous semblent peut-être pas réalisables à première vue. Cela leur permet en effet de se familiariser avec le travail bénévole.
* Attirez leur attention sur le fait que de nos jours, accomplir du travail bénévole est un argument qui peut être important sur un CV.
* Offrez au bénévole potentiel la possibilité de faire un essai.

*Les avantages du bénévolat: Qu’est-ce qu’un engagement au sein du club apporte au bénévole?*

* Du plaisir.
* La possibilité de faire avancer le club.
* Faire quelque chose pour le club avec d'autres est source de convivialité.
* La possibilité de rencontrer d’autres gens.
* Des avantages matériels (survêtement du club pour les entraîneurs, rabais sur la cotisation, les survêtements et le matériel de sport, tenues spéciales pour les bénévoles, etc.).
* De la reconnaissance: grâce à l’organisation d’un événement ou à de petits cadeaux (amitié, appartenance au groupe, travail bénévole). Par exemple, offrir une boisson aux bénévoles après un tournoi ou un entraînement.
* La possibilité de se former (formation initiale ou perfectionnement).
* Une rémunération (compensation financière).

**Fidéliser les bénévoles (accompagnement et remerciements)**

Les bénévoles ont des attentes et des besoins en matière de travail bénévole. Si vous voulez fidéliser les vôtres, le plus important est de répondre à ces attentes et à ces besoins et de proposer des conditions de travail satisfaisantes.

*Encadrement*

* Accompagnez les débuts du bénévole dans son nouveau travail.
* Encouragez une dynamique de groupe et une ambiance positive parmi les bénévoles en leur témoignant de l’intérêt et de l’attention.
* Discutez des problèmes/conflits et réglez-les rapidement.
* Accompagnez les nouveaux bénévoles, mais aussi ceux qui sont actifs depuis un certain temps (description précise des tâches/cahier des charges, formation, aides/outils).
* Favorisez le travail d’équipe: il évite le surmenage, procure plus de plaisir et permet une synergie des connaissances (deux personnes en savent plus qu’une seule).
* Demandez régulièrement à chaque bénévole s’il se sent à sa place.
* Autorisez les changements de fonction.
* Offrez aux bénévoles la possibilité de continuer à se développer, par exemple en suivant une formation ou en changeant de fonction.
* Favorisez les échanges d’expériences avec d’autres clubs.

*Remerciements*

* Félicitez les bénévoles du club, par exemple en publiant leurs témoignages sur le site Internet ou dans le bulletin du club.
* Valorisez leur travail en leur témoignant publiquement votre reconnaissance. Mettez en valeur tout le travail bénévole accompli dans l’année lors de l’AG, dans la newsletter ou dans le rapport annuel.
* Envoyez des communiqués ciblés aux médias locaux (communiqué de presse, p. ex.). Publiez des nouvelles positives sur le club, dans lesquelles des compliments adressés aux bénévoles peuvent figurer. Cela permet de valoriser le travail des bénévoles tant au sein du club qu’auprès de l’extérieur.
* Présentez les diverses actions et réussites dans le domaine du bénévolat au cours de la dernière année dans le cadre de l’AG.
* Témoignez de l’intérêt et de l’attention aux bénévoles (p. ex. lors des entraînements, des matchs et d’événements particuliers).
* Profitez de chaque occasion pour les remercier de leur implication.
* Organisez un événement plus important pour les remercier spécialement (p. ex. à la fin de la saison).
* Une fois par an, organisez un repas pour les bénévoles pour les remercier de leur engagement.
* Offrez-leur de petits cadeaux/cartes postales (p. ex. pour leur anniversaire ou à Noël).

**Lignes directrices pour le travail bénévole**

* Désignez un membre du comité responsable de la gestion des bénévoles, ou constituez une commission chargée de la gestion des bénévoles.
* Appliquez les conseils en matière de gestion des bénévoles qui sont importants pour votre club et ancrez-les dans les lignes directrices.
* Rédigez une description des tâches les plus importantes pour le club.
* Établissez un calendrier de tous les événements.
* Définissez la durée des mandats.
* Élaborez un plan pour assurer la relève des bénévoles. Grâce au plan de relève, l’équipe de bénévoles est régulièrement renouvelée, ce qui permet d’éviter son vieillissement.
* Établissez un budget pour la gestion des bénévoles.
* Indemnisez les bénévoles pour les frais induits par leur travail (déplacements, photocopies, etc.).
* Remboursez tout ou partie des frais de formation.
* Renseignez-vous sur les raisons d’un départ, mais demandez aussi pourquoi un bénévole reste et dans quelle mesure il est satisfait de son travail.
* Faites clairement comprendre aux parents que le club est une organisation bénévole. Pour nombre d’entre eux, cela pourrait constituer une nouveauté.
* Communiquez sur le fait que le bénévolat permet de pérenniser le club et de maintenir les cotisations à un niveau abordable.