

GUIDE D'ENTREVUE LORS DU DÉPART D'UN BÉNÉVOLE



Guide à l'intention des personnes suivantes :

- *les membres du Conseil d'administration*
 - *la coordination générale de l'organisme*
 - *les coordonnateurs de secteur*
 - *les responsables d'activité*
-



Le présent guide s'inspire de l'outil *Entrevue de départ d'un bénévole* produit par le Centre d'aide et d'action bénévole de Charlesbourg (CAABC).

Entrevue de départ

Le départ d'une personne bénévole est une occasion de questionner ou de réviser le fonctionnement du volet de services concernés par le départ et l'ensemble du fonctionnement de l'organisme en lien avec l'action bénévole. La décision pour la personne bénévole peut ne pas être reliée à un problème ou un dysfonctionnement dans l'organisme, il est donc important de connaître et de comprendre les raisons qui ont poussé la personne bénévole à partir. L'entrevue de départ devient alors une étape essentielle afin de dresser un bilan de l'implication de la personne bénévole au sein de l'organisme.

Il est important de noter que la personne bénévole est libre de participer ou non à l'entrevue de départ.

Objectifs de l'entrevue de départ

L'entrevue de départ permet de recueillir une diversité d'informations qui aideront l'organisme à faire progresser ses façons de faire (planification, recrutement, supervision, gestion, reconnaissance) en matière d'action bénévole. Cette dernière étape du processus de gestion des bénévoles est cruciale puisqu'elle permet tant à la personne bénévole qu'à l'organisme de terminer une relation sagement et positivement.

Les principaux objectifs de l'entrevue de départ sont :

- Comprendre les raisons véritables du départ de la personne bénévole;
- Savoir comment se sent la personne bénévole face à son expérience de bénévolat;
- Connaître les facteurs qui ont contribué à démotiver la personne bénévole;
- Cibler les problèmes humains et organisationnels rencontrés de façon globale;
- Connaître les bénéfices (réussites, expériences, apprentissages, connaissances, compétences, etc.) que l'action bénévole a apportés à la personne bénévole;
- Améliorer les conditions de travail des personnes bénévoles;
- Améliorer les méthodes de fidélisation de l'organisme;
- Voir avec la personne bénévole si elle peut et veut toujours accomplir son action bénévole au sein de l'organisme;
- Laisser une image positive et professionnelle tant pour la personne bénévole que pour l'organisme.

Contexte de l'entrevue

L'entrevue à la suite du départ d'une personne bénévole, qu'il se réalise en personne ou par le biais du téléphone, doit se faire dans un environnement calme et détendu. La personne responsable doit créer un contexte d'échange où la personne bénévole pourra s'exprimer et se livrer en toute confiance et en toute liberté. La personne responsable doit démontrer de l'écoute et du respect envers la personne bénévole. Il est également important d'expliquer les objectifs de la démarche.

Dans une situation où la relation entre la personne responsable et la personne bénévole est mauvaise, l'organisme doit nommer une autre personne (s'assurer de la neutralité) pour réaliser l'entrevue de départ. La présence d'une tierce personne peut être aussi envisagée dans une situation tendue. Même s'il n'est pas recommandé de le faire, il se peut que le seul moyen soit d'envoyer le questionnaire par la poste. L'organisme aura à prévoir, en pareil cas, d'inclure une enveloppe préaffranchie.

Pour terminer

Pour terminer l'entrevue de départ, il est important de remercier la personne pour les années de services et pour le travail accompli de même que pour les renseignements précieux qu'elle vient de vous livrer. Vous pouvez mentionner à la personne bénévole que les informations recueillies vous seront très utiles. Terminez sur une note positive et souhaitez-lui de vivre des expériences positives et enrichissantes pour l'avenir.

FORMULAIRE D'ENTREVUE DE DÉPART

Informations sur la personne bénévole
Nom :
Prénom :
Date d'entrée comme bénévole :
Date du départ :
Les principales tâches de la personne bénévole <i>Il s'agit de définir, de façon globale, la fonction occupée et les responsabilités exactes de la personne bénévole.</i>
1.
2.
3.
4.
5.

Bilan de parcours et raisons du départ

1. Qu'est-ce qui vous a donné envie de venir faire votre action bénévole dans notre organisme?

2. Votre action bénévole auprès de notre organisme correspondait-elle à vos attentes?

Oui	
Non	

En quoi cela correspondait-il ou différait-il de vos attentes initiales?

3. Y a-t-il un événement en particulier qui a motivé votre décision de partir?

4. Quelles sont les raisons qui vous ont poussé à quitter l'organisme à titre de bénévole?

Raisons	√
Insatisfaction avec la fonction ou les tâches	
Insatisfaction avec les collègues (autres bénévoles)	
Insatisfaction avec la personne responsable	
Insatisfaction avec le style de gestion	
Insatisfaction avec le travail d'équipe	
Insatisfaction par rapport à l'ambiance	
Raisons de santé	
Obligations familiales	
Changement de type d'action bénévole (dans une autre organisation)	
Autres :	

Commentaires :

5. Y a-t-il des personnes qui, dans l'organisme, vous ont fait subir de la discrimination, du harcèlement ou qui ont rendu difficiles vos conditions de travail bénévole?

Oui	
Non	

Expliquez :

6. Qu'est-ce qui aurait pu être fait pour vous garder dans notre équipe?

7. La formation ou les outils que vous avez reçus étaient-ils suffisants pour vous permettre de réaliser votre travail bénévole?

Oui	
Non	

De quelles formations ou de quels outils auriez-vous eu besoin pour vous aider à réaliser votre travail bénévole?

8. Seriez-vous disponible pour offrir du soutien à la nouvelle personne qui prend votre relève (parrainage)?

Oui	
Non	

Précisez :

9. Avez-vous des personnes à nous suggérer qui souhaiteraient faire du bénévolat?

Oui	
Non	

Précisez :

10. Avez-vous des commentaires ou un message pour la personne responsable?

Merci de votre contribution à notre organisme!
Merci de votre collaboration!

Lors du départ de la personne bénévole, s'assurer du retour de :	√
Clés	
Épinglettes/cocardes	
Équipement et matériel reliés à l'activité	
Documents (politiques, fonctionnement de l'activité, listes, budget, etc.)	

Rempli par : _____

Date : _____