

# MOBILISER ET FIDÉLISER NOS OFFICIELS ET NOS BÉNÉVOLES

Isabelle Sauvé, c. o. org. 18 novembre 2017

# LA RÉUSSITE DE NOS ÉVÉNEMENTS

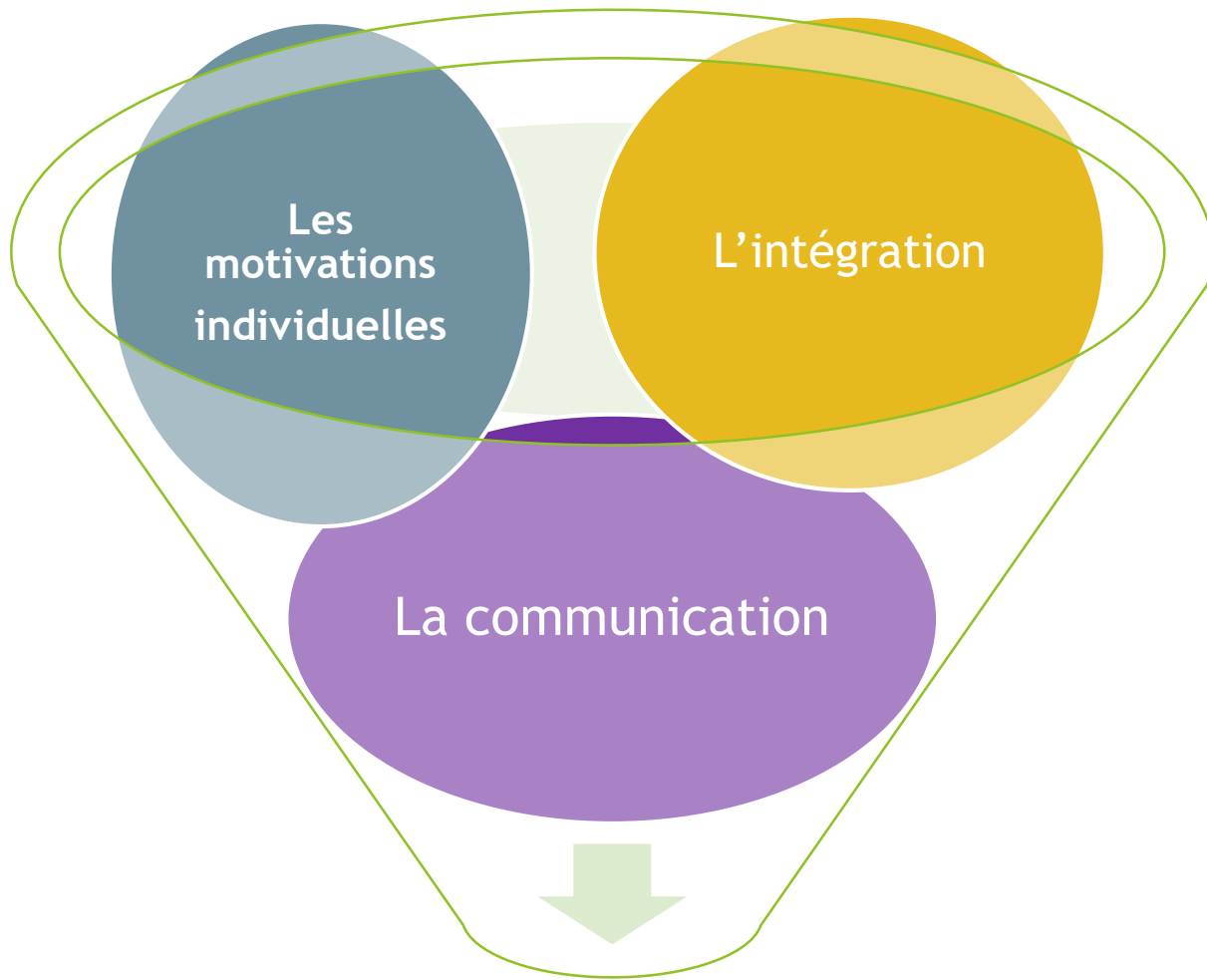


# OBJECTIFS DE LA RENCONTRE

Sensibiliser et outiller les participants aux pratiques gagnantes de mobilisation et de fidélisation des officiels et des bénévoles

# PLAN DE MATCH

- Facteurs de motivation des officiels et des bénévoles
- Activité de groupe
- Pause
- Accueil et intégration des nouveaux officiels et bénévoles
- Communication et résolution de conflit
- Conclusion



# FACTEURS DE MOTIVATION

## AUJOURD'HUI

- ▶ Laïcisation des motifs d'engagement
- ▶ Bénéfice concret pour soi et les autres
- ▶ Engagement individuel (le « je » est le moteur)
- ▶ Tâche prévaut
- ▶ Temps disponible intermittent (TP)
- ▶ Recherche des causes à la mode
- ▶ Besoin de reconnaissance

## AUTREFOIS

- ▶ Obligation morale
- ▶ Satisfaction morale (sens du devoir accompli)
- ▶ Engagement envers une communauté
- ▶ Appartenance à une communauté
- ▶ Temps disponible régulier (TLM)

# MOTIVATIONS CHEZ LES OFFICIELS

Contribuer à une cause

Aider les autres

Vivre son loisir

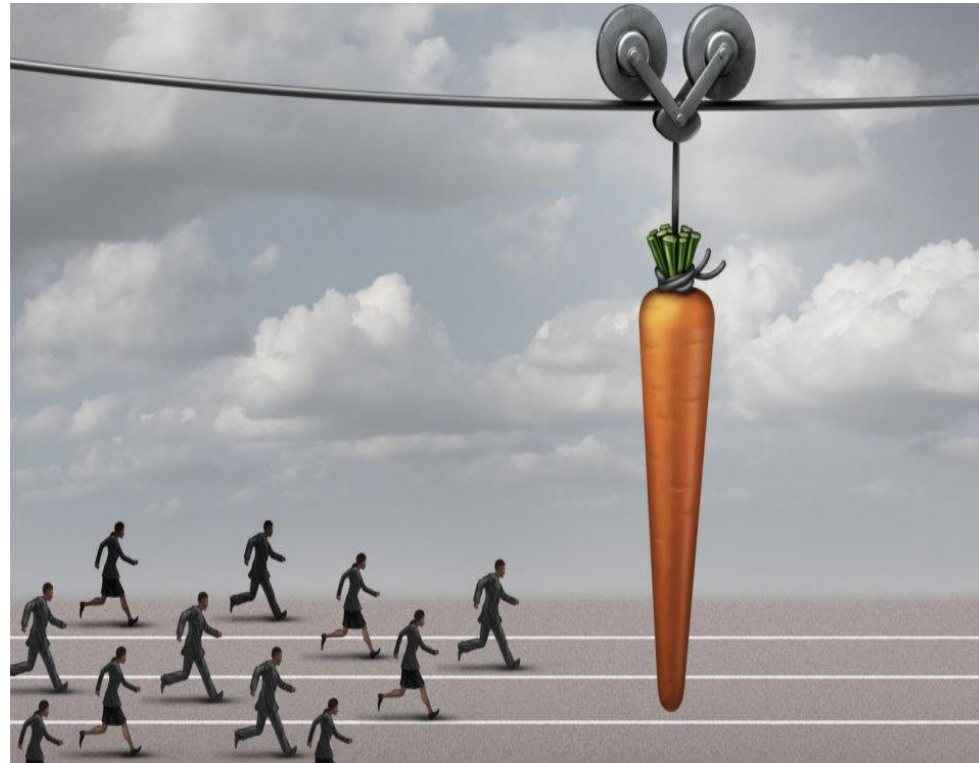
Vivre sa passion

Reconnaissance des pairs

Progression de carrière

Sentiment d'appartenance

Jean Raymond, 2014



**ALORS COMMENT SUSCITER ET  
MAINTENIR LA MOTIVATION?**



# SUSCITER ET MAINTENIR LA MOTIVATION

- Ouverture à la diversité et au temps disponible
- Ambiance propice à la satisfaction, avoir du plaisir
- Tâches clairement définies
- Définition claire de la mission, but, attentes, etc.
- Accueillir les nouveaux formellement et s'assurer qu'ils passent à l'action rapidement
- S'assurer que l'implication demeure attrayante: soutien, plaisir, réussite, reconnaissance

# ACTIVITÉ EN GROUPE



# RETOUR SUR L'EXERCICE



The background features abstract, overlapping geometric shapes in various shades of green, ranging from light lime to dark forest green. These shapes are primarily located on the right side of the slide, creating a modern, layered effect. The text is centered on a white background.

# EN RÉSUMÉ

## Intégration et communication!

# PAUSE

min RETOUR À :

# ACCUEILLIR, INTÉGRER ET RETENIR



# ACCUEILLIR, INTÉGRER ET RETENIR

Quelles sont vos bonnes  
pratiques?

# IMPACT DURABLE ET ENGAGEMENT

- ▶ Souhaiter la bienvenue: être attendu augmente la motivation
- ▶ Présenter l'environnement: aires physiques, outils/équipement, personnes
- ▶ Information sur l'organisation: objectifs, faits marquants, clientèle, niveau, etc.
- ▶ Former les bénévoles:
  - ▶ Quels sont les savoir, savoir-faire et savoir-être essentiels à l'exercice de leur rôle
  - ▶ Veulent passer à l'action rapidement
  - ▶ Ne pas sous-estimer ou surévaluer leur compétences
- ▶ Offrir un encadrement: répondre à leurs questions, ne pas négliger le côté humain de la relation
- ▶ Passer à l'action: démontrer leur importance au sein de l'équipe en les impliquant
- ▶ Valoriser et remercier: faire le point, les + et les -, les attentes, etc.



# DÉVELOPPER LE SENTIMENT D'APPARTENANCE

- ▶ Confiez-lui des responsabilités
- ▶ Informez-le largement
- ▶ Cernez ce qu'il / elle attend de l'organisation
- ▶ Identifiez ses compétences, formez-le
- ▶ Respectez ses disponibilités
- ▶ Valorisez-le
- ▶ Protégez-le
- ▶ Créer une ambiance agréable, ayez du plaisir

# QUEL RÔLE JOUER POUR FAVORISER L'INTÉGRATION?

- ▶ Faire preuve d'initiative
- ▶ Donner aux autres le goût d'agir, donner de la confiance
- ▶ Être ouvert d'esprit
- ▶ Communiquer
- ▶ Savoir écouter
- ▶ Démontrer du respect et son appréciation



# LA COMMUNICATION

Transmission d'un message par un émetteur et interprétation de ce message par un récepteur.

Processus interactif durant lequel la rétroaction permet la clarification, et donc la compréhension du message.

C'est ce que l'on dit avec les **mots**,  
avec notre **corps** et le **ton** de notre  
voix

# LA COMMUNICATION

C'est être compris  
et  
bien comprendre

# LES OBSTACLES À LA COMMUNICATION

- ▶ Les bruits
- ▶ Les distractions
- ▶ Le manque d'écoute
- ▶ Les interprétations
- ▶ Le ton de la voix
- ▶ Les interruptions
- ▶ Les sentiments
- ▶ Les idées préconçues
- ▶ La perception

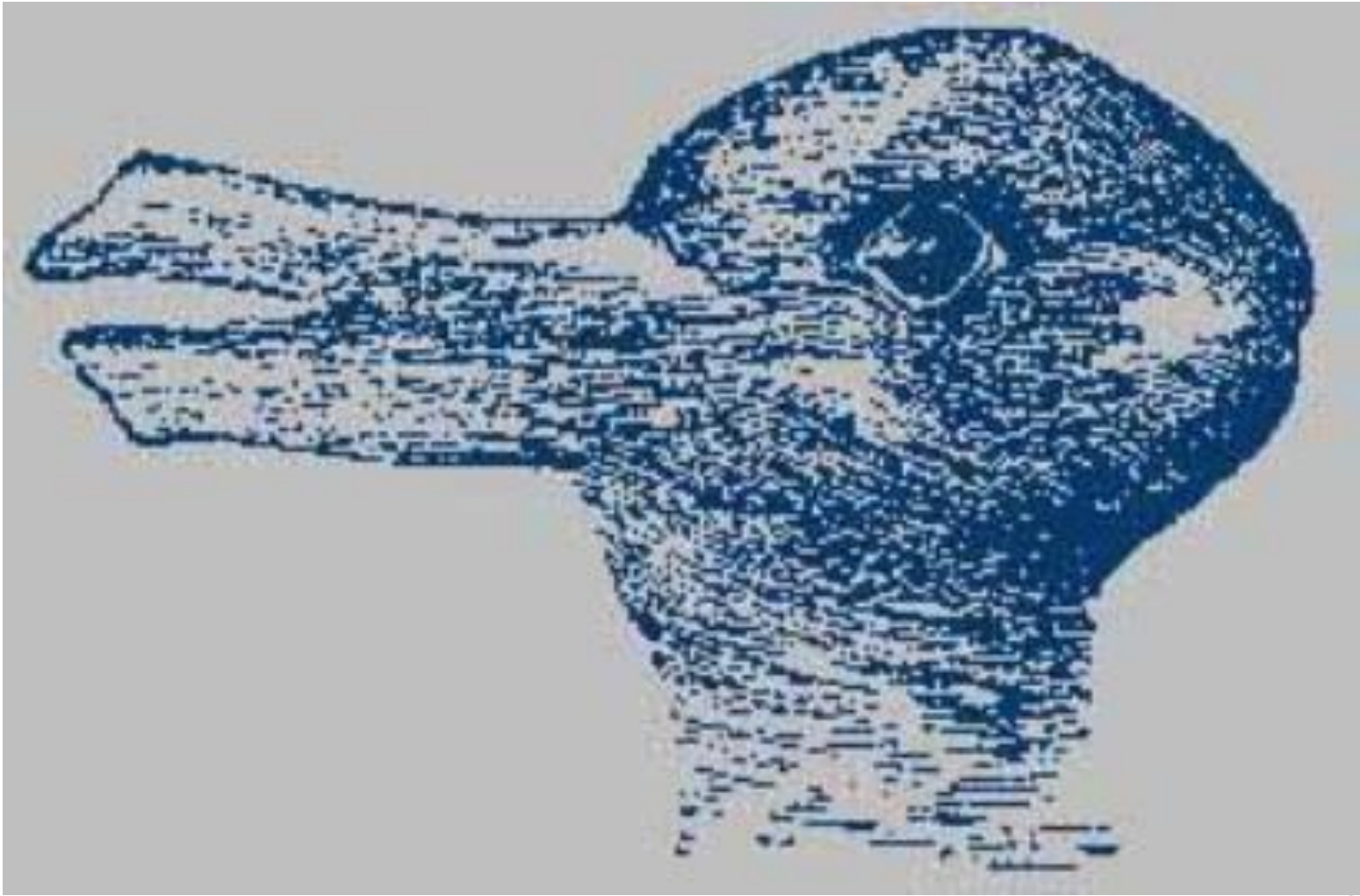
# LES CONCEPTIONS ERRONÉES

- ▶ **Si je le dis, l'autre comprendra**
  - ▶ Il ne suffit pas de parler pour être compris. Il faut valider si la signification de notre message a été bien comprise.
- ▶ **Plus on communique, mieux c'est!**
  - ▶ Ne pas trop parler, ne pas élever la voix. Modifier son message pour être mieux compris. Savoir se taire.
- ▶ **Parler permet de régler n'importe quel problème**
  - ▶ Prendre une distance, contrôler ses émotions, s'accorder une période de réflexion.
- ▶ **On l'a ou on l'a pas**
  - ▶ Avec de la pratique et des techniques on peut s'améliorer

# HABILETÉS DE COMMUNICATION

- L'attention
- La conscience culturelle (ouvert aux différences, flexible, tolérant)
- La flexibilité
- La franchise (le courage)
- L'empathie
- L'ouverture d'esprit
- Attitude positive
- Reconnaissance de l'autre et de ses qualités
- Calme, en contrôle de ses gestes et de son intonation
- Respect des distances, posture, sourire





# LA PERCEPTION DE LA RÉALITÉ EST TRÈS SUBJECTIVE

- ▶ Chacun construit sa propre réalité
- ▶ Sélection de l'information
- ▶ Priorité donnée à certains aspects de l'information
- ▶ Regard différent
- ▶ Réaction ou inspiration différente d'une personne à l'autre

# COMMUNICATION NÉGATIVE OU CRITIQUE

Peut devenir accusatoire et mettre  
le destinataire sur la défensive et  
faire en sorte qu'il n'écoute plus le  
message transmis

# DÉFINITION D'UN CONFLIT

- ▶ Affrontement d'idées ou de besoins, de rencontres d'éléments, de sentiments contraires qui s'opposent
- ▶ Composante inévitables des relations interpersonnelles
- ▶ Peut être inutile ou destructif, certains sont nécessaires
- ▶ Ils prennent leurs sources soit au niveau de la personnalité, des buts, des moyens, du statut, des perceptions et des valeurs.

# LA RÉOLUTION DE CONFLITS

Est basée sur la recherche de points  
communs entre les deux parties  
concernées

# LA RÉOLUTION DE CONFLITS

- ▶ Identifier la raison qui est à l'origine de vos émotions désagréables
- ▶ Parler de façon calme et respectueuse
- ▶ Être à l'écoute: laisser l'autre s'exprimer
- ▶ Chercher une solution gagnant-gagnant

# RÉTROACTION

- ▶ *Que veut dire le mot «rétroaction»?*
- ▶ *Pouvez-vous retracer des situations où vous avez donné ou reçu de la rétroaction?*
- ▶ *Quels sentiments avez-vous éprouvés dans les deux cas?*
- ▶ *Y a-t-il des stratégies que vous avez trouvées plus efficaces pour donner de la rétroaction?*

# RÉTROACTION

Processus utilisé en communication pour donner de l'information à quelqu'un à propos de ce qu'il a fait (action ou comportement), de façon à l'approuver ou à y suggérer une correction dans le but de l'améliorer



# COMMENT RÉALISER LA RÉTROACTION

- ▶ **Introduction:** Pour en finir avec le « J'ose pas... »
- ▶ **Étape 1:** Demandez la permission
- ▶ **Étape 2:** Précisez la circonstance
- ▶ **Étape 3:** Nommez la conséquence
- ▶ **Étape 3:** Formulez une demande
- ▶ **Conclusion:** On peut dire du sérieux, sans conflit

# Exercice en équipe

The background features abstract, overlapping geometric shapes in various shades of green, ranging from light lime to dark forest green. These shapes are primarily located on the right side of the slide, creating a modern, layered effect. The text 'Exercice en équipe' is positioned on the left side of the slide.

# RÉTROACTION POSITIVE

Augmente la confiance en soi

et

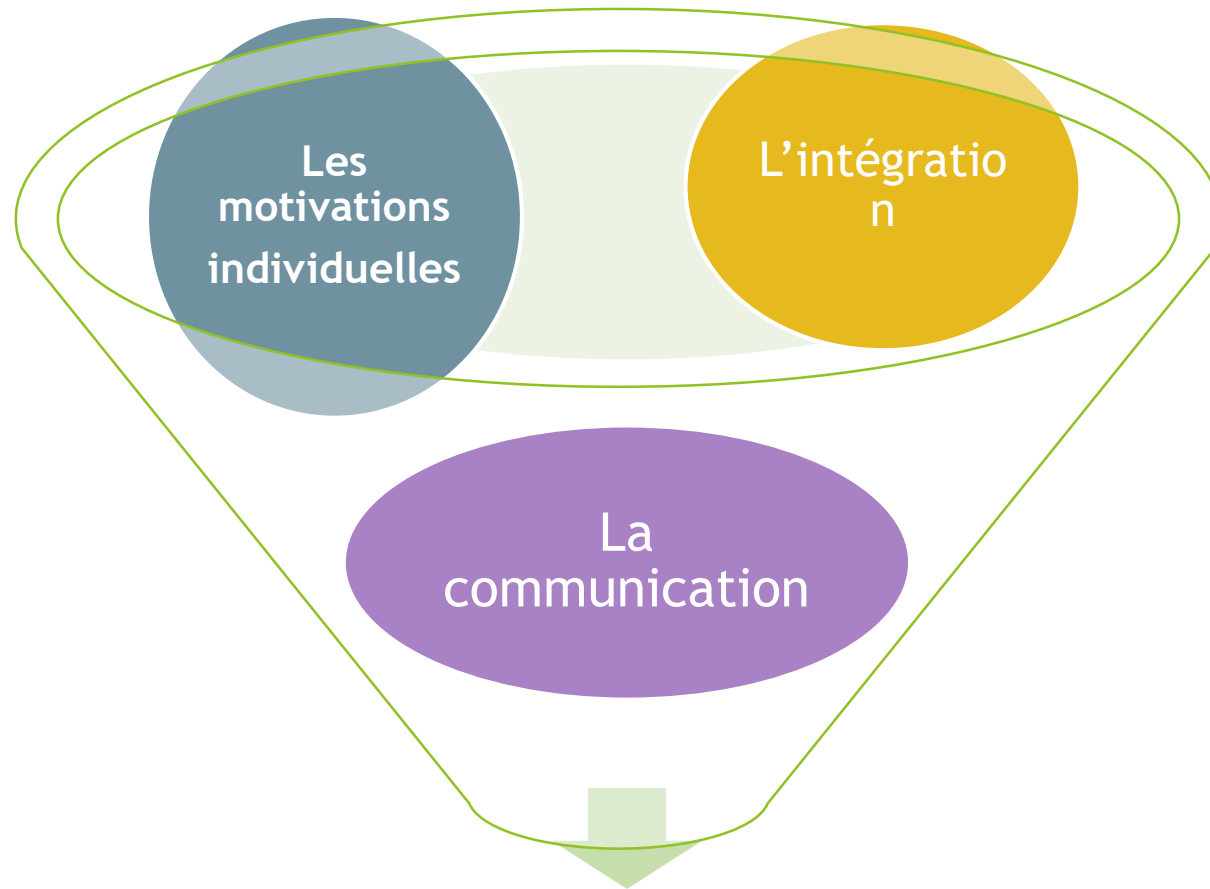
la motivation du destinataire

et

améliore son rendement

QUE RETENEZ-VOUS?

# En résumé



**Le travail d'équipe et la rétention**

# LA RÉUSSITE DE NOS ÉVÉNEMENTS



# Isabelle Sauvé, M.Ed. c.o. org.

Dupuis & associés Firme de consultation inc.

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

1-855-347-6974

C.514-462-7400 |

[www.dupuisassocies.com](http://www.dupuisassocies.com)

[www.twitter.com/dupuisrh](https://www.twitter.com/dupuisrh)

[www.facebook.com/dupuisrh](https://www.facebook.com/dupuisrh)