

Leadership 360°

- encadrer avec équité

Structurer l'accueil et l'intégration des bénévoles



Le contexte

Le Patro Roc-Amadour souhaite soutenir les responsables de services dans l'encadrement des bénévoles, qui jouent un rôle essentiel dans le fonctionnement des activités.

1 Cette formation s'inscrit dans une volonté d'offrir des outils concrets et accessibles pour améliorer les pratiques liées au leadership auprès des bénévoles, notamment lors des différentes étapes clés de l'accueil.

2 Elle outille les responsables de services pour offrir un accueil structuré, inclusif et bienveillant aux bénévoles - dès le premier contact jusqu'aux documents essentiels à remettre le jour J.

Conçue sous forme de microlearning, cette formation permet un apprentissage rapide, flexible et directement applicable dans le contexte professionnel des participants.

Public cible

13 responsables de services

- 1 responsable RH
- 12 coordonnateurs ou directeurs

Profil

Ces responsables :

- Travaillent à temps plein et partiel
- Encadrent des bénévoles de manière régulière ou ponctuelle
- Ont des niveaux d'expérience variés (de quelques mois à plus de 30 ans)
- Sont à l'aise avec les outils numériques
- Disposent de peu de temps pour se former

Objectifs d'apprentissage

À la fin de ce module, les responsables de services seront capables de :

1. Comprendre l'importance d'un accueil structuré pour les bénévoles
2. Appliquer les bonnes pratiques d'un accueil inclusif et bienveillant
3. Distinguer et assumer les rôles respectifs des responsables dans le processus d'accueil
4. Identifier les éléments essentiels à transmettre aux nouveaux bénévoles

Déroulement de l'expérience (10 minutes)

La formation débute par une introduction présentant les objectifs et l'importance d'un accueil structuré des bénévoles.

Les participants explorent ensuite des bonnes pratiques et les rôles des responsables à travers des contenus interactifs et des activités: sections déroulantes, activité de tri ou quiz.

Ils découvrent également les moments clés de l'accueil et les informations essentielles à transmettre. Une mise en situation sous forme de scénario à embranchement leur permet de prendre des décisions et d'en observer les conséquences.

Le module se termine par un résumé des apprentissages sous forme de processus.

Lien vers la formation

[Articulate Rise](#)



Leadership 360°

Justification suite aux rétroactions

L'exigence de complétion des activités

Lors des rétroactions, l'équipe a exprimé une frustration liée à l'obligation de compléter les activités pour pouvoir avancer dans la formation. **Malgré cela, nous avons choisi de conserver ce fonctionnement.**

En effet, cette formation est destinée aux employés d'un centre communautaire dans un contexte où elle doit être suivie de manière obligatoire, ce qui justifie un parcours structuré et sans possibilité de sauter des étapes.

Contextualiser la formation et oublier les autres modules en développement

Lorsque nous avons conçu la première version de la formation, nous l'avons pensée comme un module intégré à une série de micro-formations. Toutefois, les rétroactions ont montré qu'il était plus clair pour les personnes apprenantes de se concentrer sur un format court d'environ dix minutes, correspondant à une seule micro-formation.

Nous avons donc restructuré le contenu en plusieurs étapes distinctes afin de rendre le cheminement plus lisible et de faciliter le repérage ainsi que le retour aux notions déjà abordées.

Le format retenu s'organise désormais comme suit :

- Introduction et objectifs
- Accueil structuré des bénévoles
- Rôle des responsables dans l'accueil
- Les deux moments clés
- Les informations essentielles
- Résumé
- Mise en pratique
- Conclusion

Ce découpage améliore l'expérience d'apprentissage : les personnes apprenantes peuvent plus facilement situer leur progression dans le menu de Rise et naviguer de manière plus autonome dans la formation.

Ajout de visuels dans la formation

Un retour pertinent a souligné que, bien que les textes soient complets et bien formulés, ils sont peu accompagnés d'images. Or, comme la formation porte sur l'accueil chaleureux des bénévoles et la bienveillance, l'ajout de visuels permettrait de mieux illustrer et renforcer ces notions.

Nous avons donc choisi d'intégrer des photos dans certaines sections. Une attention particulière a été portée à la cohérence visuelle : les images sélectionnées partagent un style uniforme et viennent appuyer le contenu sans l'alourdir, en apportant une valeur ajoutée aux explications.

Grâce à ces ajouts, l'expérience d'apprentissage se voit améliorée car les visuels soutiennent la compréhension et rendent le contenu plus engageant.

Leadership 360°

Justification suite aux rétroactions

Modification de certaines rétroactions (feedback)

Grâce aux retours, nous nous sommes rendu compte que les rétroactions associées aux bonnes réponses n'étaient pas suffisamment explicites. En effet, la personne apprenante ne voyait apparaître qu'un message du type « c'est une bonne attitude à adopter », sans explications.

Nous avons donc enrichi chaque bonne réponse en ajoutant une justification précisant pourquoi il s'agit d'un comportement approprié.

Il est en effet essentiel que la personne apprenante reçoive des informations complémentaires, même lorsque sa réponse est correcte. Cela lui permet de consolider sa compréhension, de valider ses raisonnements et de mieux transférer ces apprentissages dans des situations concrètes.

Séparation du contenu explicatif de la partie résumé

La section « résumé » de la formation a été entièrement revue. Initialement présentée sous forme de cartes mémoire, elle mélangeait les bénéfices d'un accueil structuré et les conséquences d'un accueil négligé dans un même bloc, ce qui nuisait à la clarté.

Afin d'améliorer la cohérence, nous avons opté pour un format de synthèse mettant en évidence les quatre étapes essentielles d'un accueil réussi.