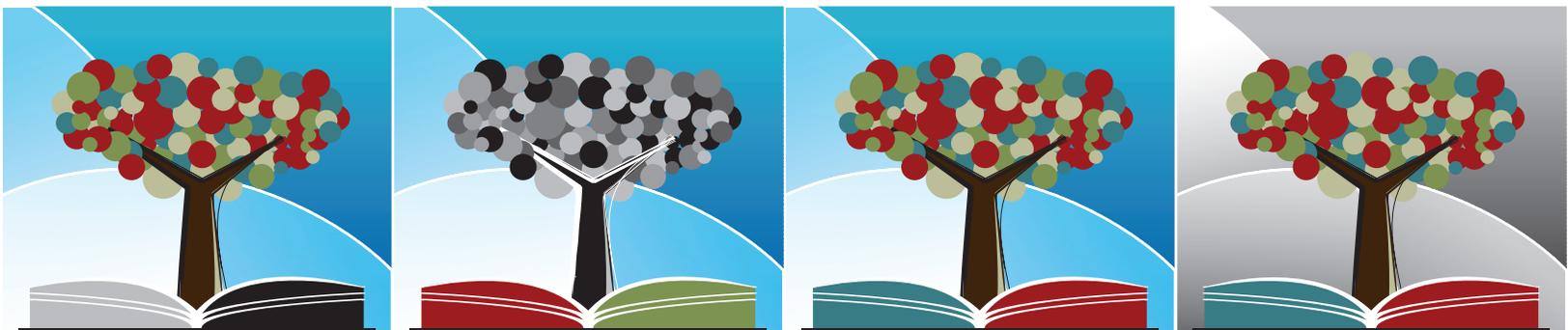


CENTRE DE DÉVELOPPEMENT DES CONNAISSANCES



# Lignes directrices pour le recrutement et le maintien dans leur poste des femmes autochtones bénévoles

Manuel

Brandy Mowatt et Jacqueline Young  
Institute for the Advancement of Aboriginal Women  
(IAAW)

© Imagine Canada, 2006

Le Centre de développement des connaissances renonce aux droits d'auteurs relatifs à ses documents, au profit de leur utilisation non commerciale par des organismes de bienfaisance et des organismes bénévoles. Nous encourageons tous les organismes de bienfaisance et les organismes bénévoles à reproduire et à distribuer toutes les publications du Centre de développement des connaissances, en citant leurs auteurs et Imagine Canada. Prière de vous adresser à Imagine Canada si vous souhaitez insérer un lien vers nos publications dans votre site Web.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Centre de développement des connaissances, visitez <[www.kdc-cdc.ca](http://www.kdc-cdc.ca)>.

Centre de développement des connaissances

Imagine Canada

425, avenue University, bureau 900

Toronto (Ontario)

Canada M5G 1T6

Tél. : 416 597-2293

Télec. : 416 597-2294

Courriel : [kdc@imaginecanada.ca](mailto:kdc@imaginecanada.ca)

<[www.imaginecanada.ca](http://www.imaginecanada.ca)>

No ISBN 1-55401-282-1

Le Centre de développement des connaissances d'Imagine Canada est financé dans le cadre de la Direction de la Participation dans les communautés du ministère du Patrimoine canadien, au titre de l'Initiative canadienne sur le bénévolat. Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement celles du ministère du Patrimoine canadien.

The logo for Canada, featuring the word "Canada" in a serif font with a small Canadian flag icon above the letter "a".

---

## Table des matières

Pourquoi nous avons rédigé ce manuel	1
Comment nous avons élaboré ce manuel	1
Quel sens donnons-nous au bénévolat?	2
Recruter des femmes autochtones bénévoles	3
L'importance des aînés	5
Maintenir à leur poste les femmes autochtones bénévoles	7
Former les femmes autochtones bénévoles	10
Résolution de conflits	11
En conclusion	12
Complément information	13

---

# Remerciements

L'Institute for the Advancement of Aboriginal Women (IAAW) est un organisme sans but lucratif dont les membres sont des femmes autochtones qui se consacrent à leur propre promotion, perfectionnement et épanouissement, à partir de leur conception de l'autonomie et de leur propre communauté.

L'Institute for the Advancement of Aboriginal Women exprime sa gratitude la plus sincère aux 99 femmes qui ont participé aux réunions, études de cas et au groupe de discussion dans lesquels ce manuel a puisé la base de son contenu. Nous n'aurions pas été en mesure de réaliser cette ressource sans leur sagesse ni leurs conseils. Nous souhaitons également remercier les organismes suivants qui ont mis gracieusement à notre disposition des locaux pour les réunions et le groupe de discussion : Native Network (Calgary, en Alberta), Mission Indian Friendship Centre (Mission, en Colombie-

Britannique), Empowerment Consulting (Vancouver, en Colombie-Britannique), Northern United Place (Yellowknife, dans les Territoires du Nord-Ouest), Rae-Edzo Friendship Centre (Rae, dans les Territoires du Nord-Ouest), Mother of Red Nations (Winnipeg, au Manitoba), Micmac Native Friendship Centre (Halifax, en Nouvelle-Écosse), Millbrook Seniors Centre (Millbrook, en Nouvelle-Écosse), Miywasin Centre (Medicine Hat, en Alberta).

Nous sommes reconnaissantes à Brandy Mowatt et Jacqueline Young qui ont effectué un excellent travail de recherche. Nous remercions particulièrement Doreen Crapeau, qui a contribué à « briser la glace » dans les Territoires du Nord-Ouest et aux nombreuses autres femmes qui ont apporté leur contribution à cette étude. Nous sommes convaincues que ce manuel servira à de nombreux projets au sein de notre communauté.



---

# Lignes directrices pour le recrutement et le maintien dans leur poste des femmes autochtones bénévoles

## Pourquoi nous avons rédigé ce manuel

---

Le principal objectif poursuivi par l'Institute for the Advancement of Aboriginal Women (IAAW) en réalisant ce manuel était le suivant : améliorer encore le recrutement, la reconnaissance et le maintien dans leur poste des femmes autochtones bénévoles. Nous espérons que ce manuel convaincra les organismes des avantages et des conséquences positives d'intégrer des femmes autochtones bénévoles. Les informations contenues dans ce manuel sont inspirées des idées des femmes autochtones ayant participé aux réunions que nous avons organisées dans tout le Canada, en 2005.

## Comment nous avons élaboré ce manuel

---

Nous nous sommes renseignées sur les expériences des femmes autochtones bénévoles, avons recueilli les idées de femmes autochtones ayant réussi à recruter et à travailler avec des femmes autochtones bénévoles et la rétroaction et les conseils de femmes autochtones au sujet de ce manuel grâce à des réunions, des études de cas et un groupe de discussion.

## Réunions

Nous avons réuni des femmes autochtones bénévoles dans un cadre sécurisant et non intimidant pour qu'elles fassent part de leur expérience du bénévolat. Nous avons protégé leur confidentialité en permanence pour qu'elles puissent s'exprimer librement et franchement. Nous avons réuni, en 9 fois, 77 femmes autochtones de milieu urbain, rural et appartenant à des communautés des Premières nations de tout le Canada, pour représenter les femmes autochtones du Canada dans toute leur diversité entre janvier et mars 2006.

- Alberta – Edmonton et Calgary
- Colombie-Britannique – Vancouver et Mission
- Les Territoires Nord-Ouest – Rae et Yellowknife
- Manitoba – Winnipeg
- Nouvelle-Écosse – Halifax et Millbrook.

Notre travail de recherche a été conçu pour être progressiste et interactif du début à la fin et favoriser l'équité, la réciprocité, la sérénité et l'enthousiasme. Nous avons souligné auprès des participantes l'importance de leur contribution; elles étaient les spécialistes et nous n'étions là que pour canaliser la discussion et prendre note de leurs propos. Nous souhaitons qu'elles fassent entendre leurs sujets de préoccupation, communiquent les enseignements qu'elles avaient tirés du bénévolat et fassent connaître leurs anecdotes. Les participantes à ces discussions ont fourni la base et le canevas de ce manuel en mettant à jour les principaux sujets et thèmes qui y seraient traités.

---

## Études de cas

Après l'examen des informations communiquées lors des réunions, nous avons décidé que nous avons besoin de connaître la réponse à d'autres questions. Nous nous sommes donc entretenues avec six femmes autochtones de tout le Canada, qui connaissaient parfaitement le recrutement des bénévoles pour leur demander leur avis. Nous leur avons demandé de prendre connaissance du canevas du manuel, élaboré à partir des informations recueillies lors des réunions. Leurs avis et leurs conseils ont servi à la poursuite de l'élaboration du manuel.

## Groupe de discussion

Le groupe de discussion a été la dernière étape de l'élaboration du manuel. Nous avons réuni 16 femmes autochtones à qui nous avons demandé d'analyser et de corriger la première ébauche que nous avons rédigée. Cette version finale de ce manuel intègre leurs conseils.

## Contexte

Une participante à une de nos réunions a signalé que « *ne pas aider quelqu'un qui le demande est tabou dans notre nation* ». Donner un coup de main à sa famille, la communauté et son entourage est important pour les femmes autochtones, d'un point de vue culturel comme personnel. Cette idée a été avancée à chacune des réunions. Les femmes avec lesquelles nous nous sommes entretenues étaient nombreuses à ressentir le besoin de donner de leur temps et de partager leurs connaissances pour manifester le respect qui convient envers leurs traditions et pour s'acquitter de leur devoir communautaire. Les organismes qui veulent faire appel à des femmes autochtones ne devraient pas perdre de vue ce point; permettez aux bénévoles de vous faire comprendre le sens du partage et du don inhérents à la culture autochtone traditionnelle.

---

## Quel sens donnons-nous au bénévolat?

Il est important de différencier les types de bénévolat et les références au bénévolat au sein des communautés autochtones pour les besoins de ce manuel. Il existe deux types de bénévolat : le « bénévolat formel » est une activité structurée, conçue pour venir en aide à la communauté et fréquemment accomplie sous la supervision et au nom d'un organisme sans but lucratif enregistré ou d'un organisme bénévole ou communautaire. Le « bénévolat informel » est, en principe, une activité non structurée, dans laquelle des gens en aident d'autres ou apportent leur contribution à leur communauté de leur propre initiative, en réponse à un besoin, sans travailler au sein d'un organisme.

Les femmes autochtones des réunions étaient plus à l'aise par rapport à la notion de donner de leur temps que par rapport au terme bénévolat. La notion de donner de son temps s'applique au bénévolat formel tout autant qu'au bénévolat informel. Les participantes ont décrit le bénévolat de multiples façons. Les termes suivants sont revenus le plus fréquemment : *devoir, obligation, coup de main, donner de son temps, responsabilité et redonner.*

*« Notre démarche de travail est communautaire et holistique; les femmes font partie intégrante de notre famille, sont perçues comme des atouts et sont très bien considérées. Elles font partie de la famille quand nous leur fournissons des occasions de faire du bénévolat; elles assument la responsabilité des services ou des programmes dispensés dans nos communautés ou organismes autochtones, quels qu'ils soient. »*

*(une participante à une des réunions)*

# Recruter des femmes autochtones bénévoles

## Demander de l'aide

Les femmes autochtones bénévoles se recrutent le plus efficacement, et de loin, en le leur demandant. Faire l'effort de demander personnellement l'aide de quelqu'un a une plus grande portée et votre demande de coup de main sera accueillie plus favorablement par de nombreuses personnes, au sein d'une culture qui valorise fortement la communauté. De plus, utilisez vos relations avec une communauté autochtone, si vous en avez. Demandez à n'importe quelle personne de votre connaissance susceptible d'avoir des liens avec une communauté autochtone de vous présenter à ses membres. C'est une marque de respect qui vous rendra crédible. Une fois les présentations faites, vous pouvez demander aux gens s'ils souhaitent vous donner un coup de main ou s'ils connaissent quelqu'un susceptible d'être dans ce cas. Le bouche à oreille pourra vous rendre bien service. Si vous ne disposez d'aucune relation, essayez de passer par les bureaux des bandes, les centres de l'amitié, les centres culturels, les groupes de défense des intérêts ou les centres d'aînés. Il serait judicieux d'expliquer qui vous êtes et pourquoi vous souhaitez entrer en relation avec des femmes autochtones pour leur demander de donner un coup de main. Vous pourrez, par exemple, décider d'expliquer que leurs valeurs et leur sens de la communauté inspireraient de la cohésion et du respect au sein de votre organisme, le rendant ainsi plus efficace dans l'accomplissement de sa mission. Les femmes qui ont participé à l'élaboration de ce manuel ont souligné que, quel que soit le moyen employé pour entrer en relation avec les gens, ils viendront à votre aide pourvu que vous leur expliquiez où le besoin s'en fait sentir.

*« Invitez des bénévoles éventuelles aux réceptions, manifestations et activités que vous organisez; permettez-leur d'apprendre à faire votre connaissance et celle de votre organisme; donnez-leur l'occasion de s'impliquer; demandez-leur si elles souhaitent faire du bénévolat ou donner un coup de main la prochaine fois que vous aurez besoin de bénévoles. Les gens ne savent pas toujours comment s'impliquer et il faut simplement leur demander leur aide, sans plus. »*  
(une participante à une des réunions)

Les annonces dans les journaux communautaires constituent une bonne méthode à employer pour faire passer le message, de même que les dépliants et les feuilles d'inscription affichées dans les épiceries, les arénas, les centres de l'amitié, les centres médicaux, les centres culturels, les centres d'aînés ou les centres administratifs locaux.

Veillez à ce que votre message de recrutement soit simple, clair et concis. Expliquez les points suivants :

- ce que fait votre organisme;
- les raisons pour lesquelles vous avez besoin de bénévoles;
- pour combien de temps vous aurez besoin de bénévoles;
- à quel moment vous avez besoin de bénévoles;
- où ils feront du bénévolat;
- ce qu'ils auront à faire.

Évitez d'employer le mot « bénévolat ». Les gens seront plus réceptifs, si vous employez des termes tels que « donner un coup de main » et « donner de votre temps. »

---

## Manifester du respect et de la considération

Les femmes autochtones de nos réunions ont insisté sur l'importance de manifester du respect et de la considération. Vous devriez, par exemple, agir ainsi :

1. prévenez suffisamment à temps pour que les bénévoles éventuels puissent s'organiser à l'avance;
2. proposez votre aide pour les questions de transport (p. ex., rembourser les frais de stationnement des bénévoles, leur billet d'autobus ou le prix du taxi ou organiser un covoiturage); le manque de moyen de transport constitue souvent un obstacle pour les bénévoles;
3. expliquez aux bénévoles que vous ne voyez aucun inconvénient à ce que leurs enfants vous accompagnent. C'est une pratique courante et qui est perçue comme relevant du bon sens au sein de la communauté autochtone. Selon de nombreuses femmes autochtones, *si vous permettez à nos enfants de nous accompagner, cela favorisera leur sens des responsabilités et de la communauté. De plus, si vous permettez aux enfants de donner un coup de main, cela vous évitera d'avoir à recruter dans les générations futures, parce qu'ils seront toujours là.* Si, pour une raison ou pour une autre, la présence d'enfants n'est pas envisageable, organisez un service de garde.

4. après l'entrée en relation avec une femme autochtone et si le bénévolat pour votre organisme l'intéresse, adressez-lui une lettre d'invitation personnelle. Ce geste lui démontrera votre désir de lui consacrer du temps et créera une réciprocité. Remerciez-la de son dévouement pour donner un coup de main, rappelez-lui le lieu et les heures et donnez-lui des informations complémentaires comme des explications sur le trajet, où stationner, si de la nourriture ou des rafraîchissements seront servis, etc.

## Expliquer les avantages

Ne manquez pas d'expliquer les avantages du « coup de main » aux bénévoles éventuels. Expliquez-leur l'importance de ce qu'ils ont à offrir. L'occasion de donner de leur temps et de partager leurs connaissances, leur expérience de la vie et leurs compétences peut les remplir de fierté. Expliquez-leur ce « qu'ils peuvent en retirer ». Les avantages à retirer du bénévolat ne sont pas toujours faciles à comprendre et leur énumération peut ouvrir les yeux et convaincre des bénévoles éventuels de participer. Vous devriez expliquer, par exemple, certains des avantages possibles tels que l'acquisition de compétences liées à l'emploi, la rencontre de nouvelles personnes, le réseautage, la satisfaction du travail bien fait et, bien sûr, la contribution apportée à une cause valable.

## L'importance des aînés

Il est judicieux d'associer un aîné, dès que vous commencez à recruter des bénévoles autochtones. Les aînés peuvent conseiller des personnes à qui s'adresser pour recevoir de l'aide. Ils donnent de l'assurance, parce leur sagesse et leurs connaissances servent à guider, à protéger et assurent des interactions faciles entre les bénévoles autochtones et votre organisme. Il est impératif de traiter l'aîné auquel vous faites appel avec le plus grand respect. Vous devez vous renseigner sur les protocoles à suivre, parce que chaque culture autochtone est différente.

La première étape de la recherche d'informations sur la diversité des Autochtones peut prendre la forme d'une recherche Internet sur les thèmes suivants : le nom des groupes des Premières nations de votre région, les réserves où ils vivent, leurs langues et leurs noms traditionnels et, peut-être, le traité qui régit leur lieu de résidence. Vous pouvez également vous renseigner sur les événements autochtones et apprendre quelles traditions, cérémonies ou quels festivals sont organisés dans votre région, p. ex., danses rondes, potlatch, pow-wow, festivals musicaux et artistiques, etc. Il est encore plus important de participer à certaines de ces festivités pour voir, entendre, faire l'expérience de la culture autochtone et rencontrer des bénévoles.

### Qui sont les aînés?

La très grande sagesse des aînés est reconnue dans les cultures autochtones. Ils jouent le rôle de guide spirituel et font autorité sur les questions familiales et communautaires importantes. Ils enseignent également la tradition et la langue. C'est pour ces raisons que les aînés sont à l'origine de l'équilibre

et de l'harmonie au sein de leur communauté, qu'ils sont profondément estimés et sont traités avec le plus profond respect.

### Comment entrer en relation avec un aîné?

Si vous n'entretenez pas de relation suivie avec un aîné, vous pourrez entrer en relation avec lui par le truchement d'un intermédiaire (p. ex., un membre de sa famille, son assistant, une personne-ressource ou un membre de la communauté dont c'est le rôle). Un intermédiaire simplifie l'interaction avec l'aîné et traduit, si nécessaire. Si vous invitez un aîné à une réception ou une réunion, invitez toujours également l'intermédiaire. Si vous avez besoin d'être dirigé vers un intermédiaire, adressez-vous à un organisme autochtone communautaire (p. ex., un centre de l'amitié).

### Comment traiter un aîné?

Il est très important d'être respectueux envers l'aîné auquel vous vous adressez. Faites preuve d'humilité. Ne soyez ni agressif, ni envahissant. Écoutez toujours ce que les aînés disent et suivez leurs conseils. Si vous n'êtes pas certain de bien comprendre leurs propos, demandez une clarification. Demandez systématiquement la permission de poser des questions. Commencez toujours par demander quelque chose en introduisant, par exemple, la question comme ceci : « Puis-je vous poser une question sur... » Ne soyez pas surpris s'ils refusent de répondre à une question trop personnelle ou trop directe (Organisation nationale de la santé autochtone, date inconnue).

Assurez le transport des aînés chaque fois que vous les invitez à votre organisme. Demandez-leur toujours si leur assistant ou intermédiaire les accompagne. Si

ce n'est pas le cas, demandez-leur s'ils souhaitent que vous vous chargiez d'en trouver un pour eux.

Vous devriez pour le moins offrir de la nourriture et des rafraîchissements à un aîné que vous recevez. Manger ensemble est un événement social dans les communautés autochtones qui permet aux personnes présentes de parler ensemble et d'entrer en relation dans une ambiance détendue. Si un repas est prévu, veillez à ce que l'aîné soit servi en premier (laissez aux aînés le choix d'être servis ou de se servir eux-mêmes). Une fois l'aîné servi, servez son intermédiaire ou son assistant.

Montrez votre respect en souhaitant la bienvenue à l'aîné avec un cadeau. Si vous ne savez pas avec certitude quel type de cadeau traditionnel offrir, vous pouvez offrir un cadeau non traditionnel – faites preuve d'originalité. Comme pour tous les autres peuples, c'est l'intention qui compte. Pour les aînés des Premières nations et pour certains aînés métis, c'est souvent du tabac qui est offert :

*« Le tabac est une des quatre plantes sacrées. Les trois autres sont le foin d'odeur, la sauge et le cèdre. Le tabac est parfois offert en cadeau par reconnaissance envers la sagesse dont les aînés font profiter autrui. Le tabac peut être offert sous la forme de cigarettes, de tabac à rouler, ou de paquets de tabac (du tabac en vrac emballé dans un petit carré de toile). Ce cadeau de tabac à un aîné crée une relation entre lui et vous . . . Les aînés inuits ne s'attendent pas un cadeau de tabac. Le tabac ne s'utilise pas dans les cérémonies de la culture inuit. Un petit cadeau peut [cependant] être offert à un aîné, pour*

*le remercier de son temps et de son assistance. »* (Organisation nationale de la santé autochtone, 2006, p.2)

*« Bien qu'un aîné métis de notre communauté ait pu recevoir du tabac à certaines occasions, cette situation met certains d'entre eux mal à l'aise. Je recommande à ceux qui désirent les services d'un aîné métis de lui offrir plutôt un cadeau. J'ai découvert que de nombreux aînés métis de nos communautés entretiennent de solides relations avec l'église et ont peu d'affinité avec les cérémonies et les enseignements traditionnels des Premières nations. »*  
(participante)

*« Comme nos aînés font partie intégrante de notre communauté et fournissent conseils et instructions pour nos organismes et la prestation de services, en plus de leurs nombreuses activités bénévoles, nous rendons hommage à leur dévouement et nous les honorons tous les ans en organisant un banquet pour les remercier. Ceux qui ont fait régulièrement du bénévolat tout au long de l'année sont présentés brièvement au cours du banquet. Nous organisons également des thés et des déjeuners tout au long de l'année, par reconnaissance envers les aînés. »*  
(participante)

---

## Maintenir à leur poste les femmes autochtones bénévoles

---

La fidélisation des bénévoles est une démarche complexe et permanente qui exige de la prévoyance, de la planification et de la détermination. Les pratiques de fidélisation traitées dans cette section sont les suivantes : respecter la diversité, créer un climat agréable et plaisant, créer des relations, soutenir et encourager et, enfin, manifester de la reconnaissance.

### Respecter la diversité

Les participantes à nos réunions ont souligné que les femmes autochtones viennent de nombreux horizons différents et qu'il existe de nombreuses différences entre les communautés, les traditions, les histoires, les cultures, les spiritualités, les langues et les règles de politesse. En d'autres termes, voici ce que vous devriez faire si vous travaillez avec des femmes autochtones bénévoles :

- faire preuve d'ouverture d'esprit et ne pas juger;
- être authentique et d'abord facile;
- prendre garde aux mœurs culturelles liées aux sexes et à l'âge;
- traiter chaque personne avec estime et respect.

Vous ne créez pas seulement un milieu sécurisant et amical en respectant les différences entre les femmes autochtones, mais vous donnez également l'exemple du comportement à adopter pour les membres de votre entourage. Les femmes autochtones éprouveront ainsi de la fierté pour leurs différences culturelles et leur vision particulière des choses. Elles pourront également partager ainsi leurs connaissances et leurs expériences, parler de leur propre culture et montrer ce qui la différencie des

autres cultures (y compris des cultures autochtones). Comme un des aînés de nos études de cas l'a si bien expliqué : « *la sagesse n'est pas de la sagesse, tant que vous ne l'avez pas partagée.* ». Une méthode infaillible pour s'informer sur ces différences consiste à poser des questions. Interrogez-les sur leur famille, leurs enfants, où elles ont grandi et ce qu'elles aiment faire ... les mêmes questions que celles que vous poseriez à n'importe qui.

### Milieu agréable et plaisant

Si vous créez un milieu agréable et plaisant, les bénévoles reviendront à votre organisme à chaque fois que vous aurez besoin d'aide. Le simple bon sens permet de comprendre que les gens qui travaillent dans la détente s'entendent mieux avec leurs collègues de travail. Si vous augmentez le côté plaisant de votre organisme, vous réduirez les tensions entre vos bénévoles. Prévoyez un remue-ménages avec vos bénévoles sur les moyens à employer pour rendre l'ambiance plaisante. S'amuser, rire et créer un climat de détente permet de souder le milieu de travail, en mettant les gens à l'aise, en les sécurisant et, ce qui est le plus important, en les rendant heureux. Les liens des femmes autochtones et de leur communauté sont solides et l'humour a toujours été une source de soulagement en période difficile. Sourire et rire de la vie en période de stress est, sans aucun doute, une bénédiction.

Ne perdez pas de vue la gêne que certaines femmes, qu'elles soient autochtones ou non, éprouvent quand elles travaillent en compagnie d'hommes. Prenez garde à faire toujours travailler vos bénévoles dans un cadre sécurisant et non intimidant.

Tenez compte des besoins de vos bénévoles en prévoyant des pauses à l'horaire. Informez les bénévoles de l'heure prévue pour les pauses. Prévoyez des collations et des boissons et assez de temps pour que les bénévoles puissent régler d'autres affaires, si nécessaire. Vous devez garder présent à l'esprit l'augmentation de la fréquence du diabète chez les Autochtones. Il est par conséquent important de fournir des collations saines, mais aussi de prévoir des pauses suffisamment longues pour que les personnes concernées s'administrent leur insuline, se détendent ou mangent un morceau.

## Créer des relations

Conservez, dans un dossier confidentiel, les renseignements personnels importants sur vos bénévoles, p. ex., le nom des membres de leur famille, les dates importantes (p. ex., les anniversaires et les anniversaires de mariage), ainsi que les passe-temps et les activités préférées. Vous apprendrez ainsi mieux à connaître vos bénévoles, leur montrerez qu'ils vous intéressent en tant que personnes et pas seulement en tant que bénévoles, ce qui améliorera vos relations avec elles. Les liens sont également étroits entre les femmes autochtones et leur communauté : elles ont grandi dans des communautés où tout le monde se connaît et où quasiment tout se sait sur tout le monde. Le manque d'information sur la vie d'une personne est un signe d'indifférence. Il est donc vital de s'informer, de manifester votre intérêt et de faire comprendre que, vous aussi, vous pouvez apporter votre aide en cas de besoin.

## Soutenir et encourager

Les aînés sont au cœur de toutes les prises de décision et de la stabilité de toutes les communautés autochtones. Ils apportent leurs connaissances,

rassurent, conseillent et donnent confiance grâce au mentorat. C'est ce style d'apprentissage que ces femmes connaissent et respectent. Un programme de mentorat peut être bénéfique, à la fois pour les bénévoles débutants et les bénévoles chevronnés. Prévoir un mentor pour les nouveaux bénévoles leur permet de disposer d'une personne vers laquelle se tourner pour recevoir des conseils, de l'aide et du soutien. Cela donne également à vos bénévoles un sentiment d'appartenance. Demander à une bénévole de longue date d'être mentor est le signe que vous reconnaissez ses points forts et ses aptitudes, que vous vous y fiez et que vous la respectez suffisamment pour lui demander de faire bénéficier d'autres personnes de ses dons. Les bénévoles sont fiers d'avoir l'occasion de mettre leurs connaissances et leurs compétences à la disposition de leurs collègues. En règle générale, un employé d'un organisme sans but lucratif doit faire appel à son bon sens, être respectueux et, ce qui est le plus important, être sensibilisé aux différences culturelles en matière de soutien et d'encouragement pour mobiliser efficacement les femmes autochtones bénévoles.

Veillez à responsabiliser les bénévoles par rapport à leur tâche, pour qu'elles soient plus disposées à l'accomplir correctement et qu'elles en soient fières. Autoriser une personne à prendre des décisions et à appliquer ses propres idées stimule l'assurance personnelle et inspire confiance, ce qui est très important dans le contexte autochtone. Il s'agit, une nouvelle fois, de souder le milieu de travail.

## Reconnaissance

Les bénévoles sont plus susceptibles de rester fidèles à votre organisme, si elles ont le sentiment que leur contribution est appréciée à sa juste valeur. Les remerciements s'expriment de multiples façons. Le

---

simple « merci » figurait tout en haut de la liste des participantes à nos réunions. Des certificats peuvent servir à attester des contributions particulières de vos bénévoles. Vous pouvez y associer tous vos bénévoles de manière amusante en leur demandant d'inventer des catégories de certificats (p. ex., « Meilleur humour » ou « Sourire perpétuel ») pour que chacune d'elles en reçoive un.

Les lettres de remerciement vous permettent également de manifester efficacement votre gratitude. Les bénévoles peuvent les ajouter à leur dossier quand elles postulent à un emploi rémunéré ou à d'autres postes bénévoles. Si les circonstances s'y prêtent, vous pouvez également proposer aux bénévoles qui recherchent un emploi rémunéré de leur rédiger des lettres de référence. Vous devez pouvoir faire honnêtement état des qualités et des caractéristiques de la personne sollicitant cette lettre. Si ce n'est pas le cas, refusez habilement de rédiger cette lettre. Si vous acceptez de rédiger une lettre de référence, vérifiez auprès de la bénévole que vous lui fournissez le type de recommandation dont elle a besoin.

Une participante à notre travail de recherche a énuméré les témoignages de reconnaissance de son organisme : *« nous organisons des barbecues l'été par reconnaissance envers nos bénévoles, nous proposons leur candidature à des prix communautaires, nous leur offrons des cadeaux ou des fleurs pour les remercier de leur bénévolat, nous les invitons à des manifestations culturelles et des excursions et nous les remercions à toutes les occasions. »* Faites preuve d'originalité pour vous procurer de petits avantages dont faire bénéficier vos bénévoles. Demandez aux entreprises de votre collectivité de faire don de billets, de cartes d'accès

ou de petits articles à offrir en cadeau pour remercier vos bénévoles de leur contribution.

Les relations de suivi vous donneront l'occasion de dire bonjour et merci à vos bénévoles et de ne pas les perdre de vue. C'est l'occasion rêvée pour utiliser certains des renseignements personnels que vous avez glanés en apprenant à les connaître. Vous montrez ainsi que vous avez pris le temps de vous renseigner sur elles et qu'elles sont suffisamment importantes pour vous pour que vous preniez le temps de les appeler. Saisissez cette occasion pour leur demander conseil et solliciter leur rétroaction de manière non envahissante et non intimidante. Vous pouvez également les informer des prochaines activités bénévoles et leur donner l'occasion de proposer leur aide d'elles-mêmes, au lieu de les appeler simplement pour demander leur aide. Si vos bénévoles se sentent liées à vous de manière personnelle, elles seront plus susceptibles d'aider à nouveau votre organisme à l'avenir. Ces initiatives servent, une nouvelle fois, à créer des relations et à souder le milieu de travail; c'est en les entretenant que ces relations deviennent durables.

## Former les femmes autochtones bénévoles

Toutes les bénévoles doivent être convenablement préparées à leurs responsabilités. C'est grâce à cette préparation qu'elles pourront non seulement les exercer correctement, mais qu'elles gagneront également en assurance et qu'elles seront plus susceptibles de poursuivre leur bénévolat. Cette préparation devrait comprendre une présentation de l'organisme et de la responsabilité à exercer bénévolement, ainsi que toute formation nécessaire à la réussite de la bénévole dans son travail.

N'oubliez pas que vous recrutez des femmes qui ne connaissent peut-être que les règles culturelles et la réglementation en vigueur dans leur propre communauté, où le climat social est souvent plus détendu qu'au sein des communautés non autochtones. Vous devez donc expliquer clairement les règles et les règlements de votre organisme pour éviter des situations gênantes aux femmes autochtones. Il est peut-être acceptable au sein de leur communauté de donner, par exemple, un coup de main en jeans et tee-shirt – si ce n'est pas le cas dans votre organisme, elles ne s'y prépareront pas et se sentiront déplacées.

Le contenu de cette orientation devrait être le suivant :

1. présentation de votre organisme;
2. explication des responsabilités des bénévoles et de ce qui est attendu d'elles;
3. présentation des personnes avec lesquelles les bénévoles vont travailler, dont le chef de la direction de l'organisme;

4. formalités s'appliquant aux bénévoles (p. ex., pointage, évaluation, etc.) et règles à respecter (code d'habillement, *Code de conduite des bénévoles*);
5. à qui s'adresser pour poser toute question ou exprimer tout sujet de préoccupation;
6. explication de l'importance des bénévoles pour l'organisme et des répercussions de leur contribution.

Remettez aux bénévoles un exemplaire du *Code de conduite des bénévoles* (s'il existe pour votre organisme)<sup>1</sup> ainsi qu'une description écrite de leurs responsabilités. Prévoyez largement le temps de répondre aux questions et de soulever les sujets de préoccupation. Préparez de quoi écrire pour que les bénévoles puissent prendre des notes. Servez des rafraîchissements et laissez-leur le temps de se connaître.

Si vous recrutez un groupe de bénévoles et que votre budget le permet, cette formation pourra prendre la forme d'une retraite ou d'une conférence. Les relations des bénévoles avec votre organisme débiteront ainsi sous le signe du respect, de la fierté et de l'enthousiasme.

Après l'orientation des bénévoles à votre organisme, une formation de préparation à leurs responsabilités bénévoles sera nécessaire. C'est le mentorat qui est la modalité de formation préférée des femmes autochtones. Faites observer leur mentor au travail par les nouvelles bénévoles. Les mentors devraient inciter les nouvelles bénévoles à poser des questions et à exprimer leurs sujets de préoccupation.

<sup>1</sup> informez-vous sur les codes de conduite des bénévoles et sur d'autres questions ayant trait à la gestion des bénévoles en consultant le site Web de Bénévoles Canada <[www.benevoles.ca](http://www.benevoles.ca)>.

---

Une formation peut être stressante, surtout si son contenu est abondant. Minimisez le stress en créant un cadre confortable et convivial. La présence d'aînés est un des moyens à employer pour y parvenir. Rendez la formation originale, intéressante et motivante. C'est en faisant participer activement les bénévoles à l'apprentissage et à la formation, au lieu de leur demander simplement d'écouter et de lire les documents, qu'on y parvient le mieux.

La formation peut ne pas se résumer à la préparation des bénévoles à leurs responsabilités; elle peut également constituer une mesure d'incitation efficace en leur permettant d'acquérir de précieuses connaissances et compétences pouvant leur servir dans d'autres domaines de leur vie. Envisagez de proposer la préparation au certificat de secourisme/ RCR, des cours de sécurité alimentaire ou de gestion. De nombreuses femmes autochtones ne sont pas en mesure d'acquérir des compétences professionnelles, puisque leurs communautés sont souvent isolées ou insulaires. Un simple cours d'informatique ou de dactylographie est utile et apprécié. Les organismes de services à la famille des Métis et les centres d'amitié des Premières nations, etc. peuvent aider à la sensibilisation culturelle à un milieu non autochtone, en fournissant aux bénévoles un cadre d'apprentissage culturellement adapté avant qu'elles commencent leur bénévolat.

## Résolution de conflits

---

Les conflits sont inévitables dans n'importe quel organisme. Il importe de les résoudre efficacement, le plus rapidement possible et de manière constructive, pour que toutes les personnes impliquées parviennent à se comprendre les unes les autres.

Les cercles de la parole et de la guérison sont des méthodes de résolution de conflits efficaces dans la communauté autochtone. Un cercle de la parole permet à ses participants de s'exprimer, de donner libre cours à leurs émotions et de guérir. Les cercles de la parole sont organisés à l'initiative d'une personne ou d'un groupe de personnes en conflit avec une autre personne ou un autre groupe de personnes et à la recherche d'une solution et de conseils. En voici le fonctionnement. Commencez par prévoir l'heure et le lieu du cercle de la parole. Invitez toutes les personnes impliquées dans le conflit, y compris celles impliquées légèrement. Il est souhaitable de prendre vos dispositions pour qu'un aîné y soit présent; il apportera un objet sacré pour la parole. Si aucun aîné n'est présent pour fournir un objet sacré, un bâton pourra faire l'affaire. Des bâtons sont utilisés depuis des siècles dans les cercles de la parole. Le bâton confère à la personne qui le tient le pouvoir de parler sans interruption, ni attaque. Il lui permet d'exprimer ce qu'elle a besoin de dire, sans être ignorée, ni discréditée.

Le bâton est un outil de résolution de conflits et permet de parler en toute sécurité. Un aîné peut également purifier tous les participants avant de commencer, grâce à un rite au cours duquel sera normalement brûlé du foin d'odeur ou de la sauge. C'est un rite de purification de personnes et d'objets. Chacun peut se soustraire à ce rite en cas de gêne.

---

Faites s'asseoir tout le monde en cercle par terre ou sur des chaises et commencez le cercle de la parole par une prière suivie d'un moment de silence. Prévoyez un moment de silence, même si un aîné n'est pas présent. Les participants peuvent ainsi rassembler leurs idées et se préparer à parler. Un aîné prend la parole en premier, en tenant le bâton. Il ou elle passe le bâton de la parole à la personne à sa gauche après avoir fini de parler. Cette personne prend ensuite la parole et passe l'objet à sa gauche à son tour. Tout le monde a l'occasion de parler sans interruption et les propos tenus demeurent confidentiels. « *Cela rend l'ambiance sécurisante et permet aux gens d'exprimer leurs idées sans peur des représailles.* » ( participante )

Les personnes continuent de s'exprimer une par une et passent ensuite le bâton. Si le conflit n'est pas résolu quand le bâton a fait quatre fois le tour du cercle, vous devrez tenter une autre méthode de résolution de conflit. Il peut être sage d'organiser un cercle de la parole une fois par mois pour sauvegarder l'harmonie et désamorcer les rumeurs et le conflit avant qu'il éclate.

Si le conflit ne se résout pas grâce à un cercle de la parole ou de la guérison, ou si la personne ou les groupes en conflit ne veulent pas participer à un cercle de la parole ou de la guérison, adressez-vous à un aîné pour qu'il vous aide à résoudre ce problème. Si vous faites intervenir un aîné, faites attention à suivre le protocole qui s'applique (voir page 5) : prenez vos dispositions pour qu'un assistant soit présent, organisez le transport, préparez une collation et offrez un petit cadeau en guise de remerciement.

---

## En conclusion

---

Il est particulièrement important que vous gardiez toujours présent à l'esprit, en lisant et en utilisant ce manuel, l'appartenance des femmes autochtones de tout le Canada à diverses cultures et communautés. L'apprentissage de ces différences, par intérêt manifeste, représente la première étape de l'intégration des femmes autochtones à votre organisme. N'hésitez surtout pas à poser des questions sur ces différences. Si vous vous y intéressez, elles s'intéresseront à vos activités et votre organisme. L'apprentissage direct est la meilleure façon de se faire accepter et d'inspirer confiance, ce qui ouvre des portes pour une future collaboration. L'intégration délibérée de femmes autochtones à votre organisme exigera du travail et de la détermination. Aller demander de l'aide dans les communautés autochtones peut même paraître déroutant, mais les avantages de cette démarche surpasseront largement cette première réaction. Vous vous donnez et vous donnez à votre organisme l'occasion de vous instruire auprès de ces femmes et d'apprendre des valeurs que nous sommes nombreux à avoir perdu de vue, comme la valeur de la communauté, de la différence, de nos aînés, du respect et de l'aide. Vous ferez ce que font peu de gens : demander simplement de l'aide. Vous recevrez un don. Vous donnerez, en retour, aux femmes autochtones l'occasion d'enseigner leurs valeurs et leurs règles, de se faire entendre et, ce qui est plus important, de se faire respecter – en dehors de la communauté autochtone. Vous leur donnerez tout cela.

---

## Complément information

---

### Communautés Autochtones dans tout le Canada

- Consultez le répertoire complet des Premières nations, des réserves et des établissements métis du *Répertoire des Autochtones du Canada*, à l'adresse URL suivante :  
<<http://www.autochtonesauCanada.gc.ca/acp/site.nsf/fr/index.html>>
- Consultez le répertoire complet des Premières nations du Canada et de leurs coordonnées du *First Nation Information Project*, à l'adresse URL suivante :  
<<http://www.aboriginalcanada.com/firstnation/>>.
- Consultez le répertoire complet des coordonnées des nations métis de la page d'accueil du Métis National Council (liens), à l'adresse URL suivante :  
<<http://www.metisnation.ca/>>.

### Centres d'amitié de tout le Canada

- Consultez le répertoire complet des centres d'amitié de tout le Canada, dans la page Web de l'Alberta Native Friendship Centres Association, à l'adresse URL suivante : <<http://www.albertafriendshipcentres.ca/index.htm>>.

### Publications recommandées

*Alberta First Nation Directory*, First nation information project, Ottawa, Ontario, date de publication inconnue. Consulté le 23 août 2006 à l'adresse URL suivante : <<http://www.aboriginalcanada.com/firstnation/dirfnab.htm>>.

*Alberta native friendship centres*, Alberta Native Friendships Centre's Association, Edmonton, 2006. Consulté le 28 juillet 2006 à l'adresse URL suivante : <[http://www.albertafriendshipcentres.ca/ANFCA\\_Friendship\\_Centres/CENTRES\\_MAIN.htm](http://www.albertafriendshipcentres.ca/ANFCA_Friendship_Centres/CENTRES_MAIN.htm)>.

*Approaching a traditional healer, elder or medicine person*, Anishnawbe Health Toronto, 2000. Native teachings are about a way of life Pamphlet Series. Consulté le 28 juillet 2006 à l'adresse URL suivante : <[http://www.naho.ca/english/documents/InterviewingElders--FINAL\\_000.pdf](http://www.naho.ca/english/documents/InterviewingElders--FINAL_000.pdf)>.

CHAPMAN, I., NEWHOUSE, D. et MCCASKILL, D. « Management in contemporary Aboriginal organizations », *The Canadian Journal of Native Studies*, 1991, vol. 11, no 2, p. 333-349.

ELLIS, S. *The volunteer recruitment (and membership development) book*, Philadelphia, PA, Energize Inc., 2002.

GRAFF, L. « Paradise paved over », *Connections*, 2005, vol. 16, no 2, p. 8-9.

- Guide sur la spiritualité chez les Amérindiens*, Gendarmerie royale du Canada, Services de police communautaires, contractuels et autochtones, Ottawa, Ontario, 1993. Consulté le 28 juillet 2006 à l'adresse URL suivante : <[http://www.rcmp.ca/ccaps/spirit\\_f.htm](http://www.rcmp.ca/ccaps/spirit_f.htm)>.
- KHEEL, T. *The keys to conflict resolution: Proven methods of resolving disputes voluntarily*, New York, Four Walls, Eight Windows Press, 1999.
- LIEBERMAN, D. *Make peace with anyone: Breakthrough strategies to quickly end any conflict, feud, or estrangement*, New York, St. Martin's Press, 2002.
- LITTLE, L. *Faire participer les bénévoles autochtones à des organismes bénévoles à mission territoriale : étude de cas : la participation des Autochtones au secteur bénévole*, Imagine Canada, Toronto, Ontario, 2005, Imagine Canada. <[http://www.kdc-cdc.ca/attachments/nwt\\_faire\\_participer\\_etude\\_de\\_cas\\_fr.pdf](http://www.kdc-cdc.ca/attachments/nwt_faire_participer_etude_de_cas_fr.pdf)>.
- LUSTY, T. *Who do you go to for advice?, Buffalo Spirit*. Aboriginal Multi-Media Society, février 2005. Consulté le 22 août 2006, à partir de l'adresse URL suivante : <<http://www.ammsa.com/buffalospirit/February-2000/whodoyougoto.html>>.
- MAILLOUX, L., HORAK, H. et GODIN, C. (2002). *Motivation en situation difficile : problèmes des femmes dans le secteur bénévole au Canada*. Secrétariat de l'Initiative du secteur bénévole et communautaire, Ottawa, Ontario, 2002. Consulté le 28 juillet 2006 à l'adresse URL suivante : <[http://www.vsi-isbc.ca/eng/knowledge/pdf/reports\\_motivation.pdf](http://www.vsi-isbc.ca/eng/knowledge/pdf/reports_motivation.pdf)>.
- National Aboriginal Health Organization (NAHO). (2006). *Interviewing Elders: Guidelines From the National Aboriginal Health Organization*, Organisation nationale de la santé Autochtone, (ONSA), Ottawa, Ontario, 2006. <[http://16016.wvs.magma.ca/english/documents/InterviewingElders--FINAL\\_000.pdf](http://16016.wvs.magma.ca/english/documents/InterviewingElders--FINAL_000.pdf)> (en anglais seulement).
- PARISEAU, M. *Management workshop policy and procedures for volunteers*. Final Report, Institute for the Advancement of Aboriginal Women, Edmonton, Alberta, avril 2006.
- Participation of urban Aboriginal people in volunteerism in Alberta*, Alberta Network – Canada Volunteerism Initiative, Alberta Calgary, Edmonton, AB: Volunteer Alberta, 2004. Consulté le 28 juillet 2006 à l'adresse URL suivante : <[http://www.volunteeralberta.ab.ca/uploaded\\_files/documents/115\\_participation%20of%20urban%20aboriginal%20people%20in%20volunteerism%20i%20.pdf](http://www.volunteeralberta.ab.ca/uploaded_files/documents/115_participation%20of%20urban%20aboriginal%20people%20in%20volunteerism%20i%20.pdf)>.
- Toutes les communautés autochtones de l'Alberta*, Portail des Autochtones au Canada, Ottawa, 2004. Consulté le 10 mai 2006 à l'adresse URL suivante : <<http://www.autochtonesauCanada.gc.ca/acp/site.nsf/fr/ab80004.html>>.
- Volunteers and the law in Alberta*, Volunteer Alberta, Edmonton, Alberta, 2003.

---

## Vidéos recommandées

*Le bénévolat, c'est notre culture*, National Aboriginal Voluntary Organization, Ottawa, Ontario, 2002.

Les informations pour se procurer la vidéo se trouvent à l'adresse URL suivante <[http://www.ainc-inac.gc.ca/pr/pub/upd/ups\\_f.html](http://www.ainc-inac.gc.ca/pr/pub/upd/ups_f.html)>; consulté le 21 août 2006. Réalisée dans le cadre du Forum du secteur bénévole et communautaire.

CULLEY, J. *Volunteers for life*, Joanne Culley Media Productions, Toronto, Ontario, 2002.



Cette publication du Centre de développement des connaissances est également consultable en ligne, ainsi que d'autres publications ou dans une collection spéciale de la bibliothèque Imagine Canada – John Hodgson <[www.nonprofitscan.ca](http://www.nonprofitscan.ca)>.

Le Centre de développement des connaissances fait partie d'Imagine Canada, un organisme national qui intervient en faveur des organismes de bienfaisance, des organismes sans but lucratif et des entreprises dotées d'une conscience sociale du Canada et assure la promotion de leur œuvre au sein de nos collectivités.

**[www.kdc-cdc.ca](http://www.kdc-cdc.ca)**