



Résultat du SONDAGE Bénévoles de Sercovie

Bonjour à vous tous chers(ères) bénévoles.

En début de juin dernier, nous vous avons fait parvenir un sondage sur votre implication et expérience de bénévolat à Sercovie et nous trouvons important de vous partager les résultats.

Voici dans les pages qui suivent le résultat du sondage.

Sur 185 envois courriel, 86 personnes ont répondu, ce qui équivaut à 46% de répondants.

À la lecture du résultat, vous pourrez constater que l'expérience de votre bénévolat à Sercovie est très positive et nous en sommes très heureux.

Nous avons cependant soulevé quelques points que vous souhaiteriez voir améliorés soit au niveau des formations et intégrations comme nouveau bénévole. Nous prendrons le temps d'analyser ces aspects et vous proposer des améliorations.

En tout temps, nous sommes disponibles à recevoir vos commentaires et/ou suggestions afin que votre implication comme bénévole soit des plus enrichissantes.

Merci encore d'avoir pris le temps de répondre au questionnaire!

SERCOVIE 2018



Synthèse

Voici le résultat des énoncés de 86 personnes qui ont répondu au questionnaire

Mon appartenance à Sercovie
1. Dans l'ensemble, je suis satisfait de mon milieu de bénévolat
2. Je suis fier de faire partie de l'équipe de <i>Sercovie</i> .
3. Je recommande <i>Sercovie</i> à mes amis pour y faire du bénévolat.
<u>Selon ces énoncés :</u> Fortement en accord :: 86% Assez en accord : 11% Un peu en accord : 2% N/A : 1%

Commentaires :

- Connaissant d'autres endroits de bénévolat, je puis suggérer ces endroits aussi selon leurs capacités et goûts
- Sercovie répond très bien à mon besoin de faire du bien.
- Pour ma part je ne trouve pas que Sercovie est très attirant pour des bénévoles. Quand on pense au \$ donné par km aux chauffeurs ou encore il pourrait y avoir une compensation comme toutes les deux ou trois fois qu'un voltigeur travaille, même une fois semaine, ils pourraient avoir un repas, etc.
- Mon expérience de bénévolat n'a pas été longue, car après quelques semaines, vous m'avez informé que vos besoins étaient comblés. Je suis toujours disponible.
- Les activités extérieures sont bien organisées
- Sercovie est un organisme humanitaire qui vit à l'interne ce qu'il propage dans la société
- Mon temps comme bénévole fut très court pour cause que j'ai recommencé à travailler. Un retour est certain.
- Je suis très heureuse de faire partie des bénévoles le groupe est charmant
- Belle équipe!
- Vous êtes une vraie famille où il fait bon s'y retrouver.

L'équipe de direction (Rémi, Lorraine, Guylaine, Caroline)

1. La direction est reconnaissante envers ses bénévoles.
2. Je suis bien informé des activités et services de Sercovie.
3. J'estime qu'il y a suffisamment d'activités sociales organisées pour les bénévoles.
4. Il y a un climat de respect mutuel entre les bénévoles et la direction.

Selon ces énoncés :

Fortement en accord :: 66%

Assez en accord : 29%

Un peu en accord : 3%

N/A : 2%

Commentaires :

- Avec le temps s'instaure une amitié bien intéressante avec le personnel de Sercovie et les autres bénévoles.
- Je ne connais pas la direction puisque je suis nouvelle depuis janvier.
- Je trouve les cadeaux aux activités non nécessaires.
- J'ai eu beaucoup d'informations ce qui m'a permis de fournir ces réponses.
- Je me sens très bien parmi les gens autant les bénévoles et les employés de la cuisine et je suis heureuse d'y aller et de retrouver tout le monde.
- Équipe assez à l'écoute.
- Ils sont toujours présents à chacun de nous, disponibles et plein de chaleur humaine.
- Je ne connais pas cette équipe

Ma personne responsable (Anne, Francine, Diane, les kinésiologues)

1. Les communications avec la personne à qui je me réfère comme bénévole sont franches et ouvertes.
2. Ma responsable encourage le travail d'équipe.
3. Je reçois des consignes claires de la part de ma responsable.
4. Ma responsable me traite avec respect.
5. Je suis satisfait de la disponibilité de ma responsable.

Selon ces énoncés :

Fortement en accord :: 82%

Assez en accord : 13%

Un peu en accord : 1%

N/A : 4%

Commentaires :

- Anne et Francine font un excellent travail et super agréable. Bravo 👏
- Ce sont des personnes formidables !
- A+ pour Anne et Francine.
- Vous êtes très reconnaissants envers les bénévoles, ça donne envie de toujours continuer.
- Elles sont super compétentes.
- Impliqué.
- Elles sont à l'écoute, tous les jours avec leurs sourires si réconfortants.
- A la popote roulante, Anne et Francine sont là pour nous.
- Je ressens une franche camaraderie, elles sont généreuses et cordiales.
- Belle gang!
-

Mes collègues bénévoles

1. J'apprécie mes collègues bénévoles.
2. Il existe un respect mutuel entre les bénévoles.

Selon ces énoncés :

Fortement en accord :81%

Assez en accord : 17%

Un peu en accord :1%

N/A : 1%

- Dépendamment où, mais il y a parfois des chauffeurs qui se pensent boss du voltigeur ou des petits boss dans les cuisines.
- Il existe un grand respect entre nous.
- J'ai travaillé avec trois personnes seulement.
- Très bon esprit d'équipe.
- Bon groupe.

Mon développement
1. L'accueil des nouveaux bénévoles est pertinent.
2. La formation offerte aux nouveaux bénévoles est suffisante.
<p><u>Selon ces énoncés :</u></p> <p>Fortement en accord :: 39%</p> <p>Assez en accord :48%</p> <p>Un peu en accord :7%</p> <p>N/A 6%</p>

- Peu de structure pour faciliter la compréhension des consignes.
- J'aimerais faire à nouveau partie de votre équipe. En changeant ma disponibilité, je crois que je pourrais être utile.
- On ne sait pas qui est nouveau, et de quoi est faite la formation.
- Je présume que les nouveaux se sentent bien accueillis et encouragés comme je l'ai été.
- Je ne peux répondre pour les bénévoles en général. Je réponds pour mon expérience, j'ai été bien accueilli, il me semble que ma formation aurait été plus complète en recevant plus d'information sur le fonctionnement de Sercovie. et les services offerts. Je précise qu'avec les mois j'ai reçu beaucoup de formation, c'est très apprécié et valorisant.
- Très bon et bel accueil chaleureux.
- Présentation des bénévoles avec qui on a à travailler.

1. Aimeriez-vous suivre des formations en lien avec votre bénévolat à Sercovie?

20 Oui

66 Non

Si oui, lesquelles ?

15 réponses

Commentaires :

- Comment s'adresser aux clients, etc., mais dans tous les cas, cours de relations entre bénévoles
- J'y suis bénévole depuis plusieurs années. Je ne suis pas contre les rafraîchissements.
- Quel serait le sujet de ces formations, j'apprécierais plus d'info.
- Comment communiquer entre direction et bénévoles et entre bénévoles aussi.
- S'il y en avait certainement.
- Je suis ouvert à des propositions.
- À discuter avec vous.
- Actions et attitudes dans des situations difficiles.
- Il y a toujours place à amélioration, j'imagine...
- Difficile de préciser. En prenant connaissance des formations offertes à ce moment, je pourrais décider.
- Des formations qui pourraient me rendre plus efficace et meilleur.
- Service à la clientèle, savoir détecter aisément toute situation problématique, pratiquer des mises en situation et autres.
- L'importance sur l'hygiène.
- Un retour sur les règles de salubrité, Hygiène, etc. (EX.: un bénévole qui dépose un contenant par terre et ce même contenant va être déposé sur le comptoir quelques minutes plus tard ; un autre qui ramasse quelque chose par terre; touche au plancher et ne se lave pas les mains.)

Mes tâches
19. J'apprécie les tâches que j'effectue habituellement.
20. L'atmosphère de travail à Sercovie est agréable.
21. Je connais bien les tâches que je dois effectuer.
22. Mon horaire d'implication bénévole me convient.
23. Mon implication à Sercovie répond à mes attentes.
24. J'ai le sentiment que mes tâches ont de l'importance pour l'atteinte des de la mission de Sercovie.
<p><u>Selon ces énoncés :</u></p> <p>Fortement en accord :: 85%</p> <p>Assez en accord :13%</p> <p>Un peu en accord :</p> <p>N/A 2%</p>

Suis-je heureux dans mon bénévolat. Y a-t-il des choses qui pourraient être changées?

Quels seraient mes besoins pour mieux vivre mon bénévolat?

- Je suis heureuse dans ce que je fais (6).
- Oui tout à fait. Un cours ou du moins une façon de communiquer entre nous.
- Ça va très bien!
- Oui.
- Mon expérience fut courte et j'aime m'impliquer davantage.
- Heureuse!
- Je suis heureuse p.c.q. je vis en relation avec d'autres, p.c.q. je partage mes forces, p.c.q. ça rejoint mes aspirations
- Le tout me convient.
- Je suis parfaitement heureuse dans mon bénévolat, j'apprécie beaucoup les personnes avec qui je travaille, elles me font confiance c'est très valorisant.
- J'en suis très heureuse, j'aime communiquer avec tout le monde. J'aime la liberté que l'on a soit à choisir notre horaire.

- Oui, je pense que la direction fait ce qu'il faut pour rendre les bénévoles heureux, le climat reflète ce sentiment; les bénévoles se saluent et sont contents de faire partie de cette belle famille...
- Très heureuse dans mon bénévolat.
- Je suis heureuse dans mon bénévolat et j'aimerais en faire plus.
- Avoir de nouvelles tâches, apprendre davantage relever de nouveaux défis. Peut-être fraterniser davantage, Exemple, petites sorties d'équipe.
- Respectez les choix et la bonne humeur
- Ça me va comme ça.
- Aucun changement nécessaire
- Rajeunissement, meilleure disponibilité.

Services offerts à la clientèle

La satisfaction du client est primordiale dans mes tâches.

Je recommande fortement à mes parents et amis d'utiliser les services de Sercovie.

Les bénévoles adhèrent aux valeurs de Sercovie (respect, plaisir au travail, efficacité au travail).

Selon ces énoncés :

Fortement en accord ::80 %

Assez en accord : 14%

Un peu en accord :2%

N/A 3%

Commentaires :

- Parfois j'ai l'impression qu'il a trop de bénévoles.
- Je ne sais pas toujours jusqu'où je peux aller, si j'ai le droit de décider certaines choses quand tout le monde est très occupé...
- Horaire d'implication à discuter.
- J'ai des tâches qui demandent beaucoup de vigilance, je crois avoir encore beaucoup à apprendre, je suis très intéressée.
- Je ne sais jamais ce que je ferai, j'aime cette diversité.
- Je me sens assez impliqué.
- J'aimerais faire plus.
- Il y a une belle énergie et c'est agréable.

Sercovie vous rappelle que ce questionnaire est anonyme et confidentiel. Cette section nous permet simplement de faire des analyses plus poussées.

2. Dans quel service effectuez-vous du bénévolat la majorité de votre temps?

Voltigeurs	23
Chauffeurs	25
Cuisine	22
Centre d'activités (encadreur plein-air, mini-gym	12
Autres	10

3. Depuis combien de temps êtes-vous bénévole pour Sercovie?

Moins de 1 an	17/20%
De 1 an à 5 ans	38/44 %
De 6 ans à 10 ans	14/16%
De 10 ans à 15 ans	7/8 %
Plus de 15 ans	10/12%

. Faites-vous du bénévolat dans un autre organisme?

86 réponses

Oui : 30 /35%

Non : 56 /65 %

Si oui, lesquels ?

- Réseau d'Amis
- Je m'implique plus au niveau de l'accueil d'immigrants et/ou réfugiés
- Fondation Rock Guertin
- La Maison Aube-Lumière et des festivals
- Fondation du cancer du sein (osez le donner et le relais pour la vie depuis 10 ans)
- SANC (Service d'aide aux néo- canadiens)
- Chevaliers de Colomb
- Casira (aide humanitaire international)

- Hôpital Argyl, CHSLD St-Vincent
- Récupère Don ton vélo. et ma paroisse
- Sentier Estrie et Traditions du monde
- CEP
- À la paroisse et à la chorale

Les questions précédentes ont peut-être soulevé d'autres questions, commentaires ou suggestions. Soyez tout à fait à l'aise de nous faire part de ceux-ci.

- Vous devriez faire un sondage aussi pour la satisfaction de la clientèle vis-à-vis l'organisme, le personnel et la direction de Sercovie.
- À mon avis Sercovie est un organisme très bien structuré, centré sur sa mission et sur le service à la clientèle. BRAVO !!!
- Au plaisir de faire partie de votre équipe.
- J'ai arrêté dans la cuisine, car je veux faire autre chose, mais je suis toujours aux Mains agiles, car j'aime Sercovie et je veux continuer et peut être que plus tard je reviendrais, mais je voulais faire changement dans mon bénévolat, mais je recommande à tous de venir faire l'expérience comme bénévole.
- Je suis très reconnaissante que l'on m'implique dans les activités même si je suis arrêté pour le moment.
- Je suis fière de faire du bénévolat comme voltigeuse.

Merci beaucoup d'avoir pris quelques minutes pour répondre à ce questionnaire!