

Rédiger et mettre en place un GUIDE DE GESTION DES RESSOURCES BÉNÉVOLES

1. Pourquoi un guide de gestion des ressources bénévoles?

Pour faciliter d'une part, le travail de la coordination des bénévoles et des autres personnes responsables des ressources bénévoles, en mettant un cadre plus clair quant aux procédures de gestion des ressources bénévoles; et d'autre part, pour formaliser l'engagement inestimable de nos bénévoles, en les incluant dans les politiques et procédures de l'organisme, au même titre que les employées. Pour que les procédures soient respectées, elles doivent être communiquées aux bénévoles, mais également à l'ensemble des employées.

Afin, de pouvoir:

- Planifier et organiser le Service des bénévoles afin d'en assurer son efficacité et sa pérennité;
- Définir de manière générale la philosophie de l'organisme en matière de gestion des ressources bénévoles, dans le cadre de la réalisation de sa mission et la faire connaître aux employés et aux bénévoles;
- Favoriser l'intégration des bénévoles dans les différentes actions de l'organisme et contribuer ainsi au développement et au maintien d'un sentiment d'appartenance;
- Aider les bénévoles à développer des compétences et aptitudes, tant professionnelles que personnelles;
- Donner un sens, rassembler et unifier les actions individuelles et collectives par la clarification des rôles et des attentes;
- Créer un environnement visant à favoriser la satisfaction au travail afin d'améliorer la qualité des services offerts.

2. Qui est responsable de l'application du guide de gestion?

La mise en application des procédures de gestion des ressources bénévoles n'est pas l'affaire d'une ou deux personnes, car tous les individus et composantes de l'organisme ont un rôle majeur à jouer dans l'amélioration de la qualité de vie au travail et dans la réalisation de la mission. Le coordonnateur des bénévoles, en partenariat avec les autres responsables des bénévoles veillent donc à l'application du guide de gestion, ainsi qu'à son actualisation continue.

3. Comment utiliser le guide modèle?

Le guide a été élaboré de façon à non seulement suggérer des politiques et procédures de gestion des ressources bénévoles, mais également de permettre au coordonnateur de comprendre pourquoi ces pratiques ont été mises en place.

Vous trouverez donc les objectifs pour chacun des volets suggérés, afin de mieux pouvoir adapter ces procédures à votre propre réalité. Vous pouvez en enlever, en ajouter ou tout simplement les modifier. Ce modèle ne prétend pas être parfait, mais se veut un cadre pour vous aider à rédiger votre guide de gestion.

Vous trouverez dans ce modèle les aspects suivants :

- **La mission et les objectifs de l'organisme**
- **Les objectifs de votre service de bénévolat**
- **Les grands principes de gestion**
- **Volet dotation**
- **Volet accueil et intégration**
- **Volet évaluation**
- **Volet formation**
- **Volet reconnaissance**

Vous trouverez tous les outils de gestion suggérés dans ce modèle de guide, dans cette même boîte à outils. Vous pourrez ainsi y insérer ceux qui répondent le mieux à vos besoins et à votre réalité.

- **Questionnaires d'entrevue**
- **Charte du bénévolat**
- **Convention d'engagement réciproque**
- **Code d'éthique du bénévole**
- **Grilles d'évaluation**
- **Etc.**

Bonne rédaction!

(Logo de l'organisme)

Modèle de

Guide de gestion des ressources bénévoles

(Nom de l'organisme)

Date de rédaction ou de mise à jour

Préambule

(Nom de l'organisme) fait appel à des bénévoles annuellement pour l'aider à réaliser sa Mission, qui est « **Inclure la Mission** ».

Les bénévoles sont des personnes qui offrent gratuitement de leur temps et leurs énergies, et qui ne désirent en retour qu'effectuer un travail qui contribuera à leur épanouissement personnel par la gratification de participer au mieux-être de leur communauté. Par conséquent, **(Nom de l'organisme)** reconnaît que les bénévoles représentent une ressource humaine indispensable et inestimable.

(Nom de l'organisme), favorise la création et le maintien d'un climat de travail satisfaisant pour toutes les personnes en son sein, et pour ce faire il est important que les bénévoles fassent partie intégrante de l'organisation et se sentent reconnus comme tel.

Dans cette perspective, le présent guide est un moyen de donner les bases pour concrétiser les intentions de l'organisme.

Ce guide a pour but de faciliter d'une part, le travail de la coordination des bénévoles et des autres personnes responsables des ressources bénévoles, en mettant un cadre plus clair quant aux procédures de gestion des ressources bénévoles; et d'autre part, de formaliser l'engagement inestimable de nos bénévoles, en les incluant dans les politiques et procédures de l'organisme, au même titre que les employées. Pour que les procédures soient respectées, elles doivent être communiquées aux bénévoles, mais également à l'ensemble des employées de **(Nom de l'organisme)**.

La mise en application des procédures de gestion des ressources bénévoles n'est pas l'affaire d'une ou deux personnes, car tous les individus et composantes de l'organisme ont un rôle majeur à jouer dans l'amélioration de la qualité de vie au travail et dans la réalisation de la mission. Le coordonnateur des bénévoles, en partenariat avec les autres responsables des bénévoles veillent donc à l'application de ce guide, ainsi qu'à son actualisation continue.

Philosophie de gestion des ressources bénévoles

*En accord avec les valeurs fondamentales de **(Nom de l'organisme)**, qui sont : **(Inclure les valeurs)**, le style de gestion privilégié sera fondé plus précisément sur les aspects suivants :*

(À titre d'exemples)

- La valorisation des contributions et de la créativité des individus et des groupes;
- Le respect des individus et des groupes;
- La transparence et l'équité dans les actions, les décisions et les nominations;
- La confiance entre les individus et les groupes, notamment en favorisant l'écoute, la compréhension et la collaboration mutuelles.

Table des matières

PRÉAMBULE	5
PHILOSOPHIE DE GESTION DES RESSOURCES BÉNÉVOLES	5
OBJECTIFS GÉNÉRAUX	8
LES GRANDS PRINCIPES DE GESTION DES RESSOURCES BÉNÉVOLES	8
VOLET DOTATION	9
1) <i>Objectifs du volet</i>	9
2) <i>Recrutement</i>	9
a. <i>Identification des besoins en bénévoles</i>	9
b. <i>Définition de poste</i>	9
c. <i>La recherche de candidatures pour le bénévolat</i>	9
3) <i>La sélection des candidats et candidates</i>	10
a. <i>La convocation</i>	10
b. <i>L'entrevue des candidats et candidates</i>	10
4) <i>L'engagement</i>	11
5) <i>Le désengagement</i>	11
VOLET ACCUEIL ET INTÉGRATION	13
1) <i>Objectifs du volet</i>	13
2) <i>Accueil</i>	13
3) <i>Intégration</i>	14
VOLET ÉVALUATION	15
1) <i>Objectifs du volet</i>	15
2) <i>Processus d'évaluation</i>	15
3) <i>Les principes sous-jacents au processus d'évaluation</i>	16
FORMATION	17
1) <i>Objectifs du volet</i>	17

2) Plan de formation	17
VOLET RECONNAISSANCE	18
<i>Objectifs du volet</i>	18
<i>Dans les faits</i>	18
ANNEXES	19

Objectifs généraux

Les procédures de gestion des ressources bénévoles visent à :

(À titre d'exemple)

- Planifier et organiser le Service des bénévoles afin d'en assurer son efficacité et sa pérennité;
- Définir de manière générale la philosophie de l'organisme en matière de gestion des ressources bénévoles, dans le cadre de la réalisation de sa mission et la faire connaître aux employés et aux bénévoles;
- Favoriser l'intégration des bénévoles dans les différentes actions de l'organisme et contribuer ainsi au développement et au maintien d'un sentiment d'appartenance;
- Aider les bénévoles à développer des compétences et aptitudes, tant professionnelles que personnelles;
- Donner un sens, rassembler et unifier les actions individuelles et collectives par la clarification des rôles et des attentes;
- Créer un environnement visant à favoriser la satisfaction au travail afin d'améliorer la qualité des services offerts.

Les grands principes de gestion des ressources bénévoles

(À titre d'exemple)

Respect et reconnaissance

Considérer chaque bénévole comme une personne unique, la respecter dans ses qualités propres et reconnaître son apport à la réalisation de la mission du Centre.

Implication

Encourager les bénévoles à s'investir et à s'engager dans le cadre de leurs activités, faciliter et soutenir les initiatives, développer chez chacun et chacune le sentiment et la possibilité d'influencer leur travail et leur organisation.

Satisfaction

Favoriser les conditions pour que chaque bénévole soit fier de son travail, y trouve une source de valorisation et de créativité.

Qualité des prestations de service

Susciter chez tout et toutes les bénévoles le souci d'un travail de qualité.

Équité

Rechercher l'équité entre les différents types de bénévoles et veiller à rendre la gestion des ressources bénévoles exempte de biais discriminatoire à l'égard des bénévoles.

Volet Dotation

1) Objectifs du volet

Ce volet veut assurer aux différents services de l'organisme, les ressources bénévoles nécessaires au bon endroit et au bon moment, afin de permettre la réalisation de sa mission. Les activités liées à la dotation mobilisent des personnes, de l'énergie et du temps. Il faut donc établir des règles et procédures visant à combler de façon adéquate, les postes bénévoles vacants. La coordination du Service des bénévoles doit s'assurer que les règles relatives au bénévolat et les critères de recrutement ne soient pas discriminatoires.

Plus spécifiquement :

- Créer un cadre de référence pour la sélection et le recrutement des bénévoles;
- Assurer la cohérence entre les besoins de l'organisme et les intérêts et capacités des candidats;
- Identifier et recruter les meilleures personnes pour les postes à combler;
- Garantir un processus de recrutement impartial, équitable et assurant la confidentialité.

2) Recrutement

a. Identification des besoins en bénévoles

La coordination du Service des bénévoles avec les autres responsables de bénévoles, déterminent les besoins de l'organisme en terme de bénévolat, afin d'assurer la réalisation de sa mission. Un **Questionnaire sur les besoins en bénévoles**¹ doit être rempli par le demandeur de bénévoles, qui sera ensuite remis à la Coordination des bénévoles.

b. Définition de poste

Une fois les besoins en bénévoles bien identifiés, il est important de bien définir chacun des postes avec les responsables des services. Pour trouver la bonne personne pour la bonne place, il faut savoir ce que l'on attend d'elle, aussi faut-il bien décrire les objectifs du poste, les responsabilités rattachées, les tâches qui seront assignées aux bénévoles, ainsi que la personne qui supervise le poste ou l'activité. Les bénévoles seront ainsi au fait des responsabilités et des limites rattachées au poste.

Si des références et des diplômes sont exigés par le poste, il sera de la responsabilité de la superviseuse du poste de le noter dans la définition de poste, de même qu'en évaluer la validité lors de l'embauche.

c. La recherche de candidatures pour le bénévolat

Une fois toutes les informations récoltées concernant le poste à combler, le coordonateur doit :

- Consulter la **Banque de candidatures bénévoles**², et envoyer la définition de poste aux personnes répondant au profil;
- Afficher le poste à l'interne;

¹ Voir Annexe 7.

² La Banque de candidatures bénévoles est constituée à partir des informations provenant des formulaires d'offre de service bénévole, remplis par les candidats pour faire du bénévolat ou d'offres spontanées envoyées via le site internet de l'organisme.

- Afficher le poste à l'externe, sur le site internet de l'organisme et/ou par l'entremise des Centres d'action bénévoles et/ou dans les journaux locaux.

Lorsque l'on affiche un poste, il serait également important d'ajouter à la description de poste les qualités requises par le poste, par exemple :

- Désir de contribuer au bien-être de la communauté et des femmes en particuliers;
- Souci du respect d'autrui;
- Sensibilité et aptitudes à travailler dans des contextes interculturels;
- Capacité de travailler en équipe dans des endroits parfois restreints;
- Capacité d'écoute de collaboration;
- Facilité d'adaptation aux changements;
- Esprit positif et constructif;
- Capacité de soulever des boîtes lourdes;
- Etc.

À titre d'exemple, votre demande pourrait être formulée comme suit :

Nous sommes à la recherche de personnes engagées, qui partagent les valeurs de notre organisme que sont la transparence, l'équité / l'égalité, l'éthique et le respect, pour faire du bénévolat.

Le ou les postes à combler :

Titre du poste

Objectifs

Clientèle desservie

Description des tâches

Responsabilités

Sous la supervision de ...

(Qualités requises) : Vous devez posséder un grand sens des responsabilités, avoir de l'initiative, ainsi qu'une facilité à communiquer. Vous devez aimer travailler en équipe, mais aussi d'être capable d'une certaine autonomie quand vient le temps.

3) La sélection des candidats et candidates

Il est important de s'assurer que la personne sélectionnée réponde en grande partie, par ses connaissances, ses compétences, ses qualités et sa disponibilité, au poste à combler. Ce premier travail de sélection doit être réalisé de façon très attentive, afin d'éviter de convoquer inutilement des personnes en entrevue.

a. La convocation

(Nom de l'organisme) n'assume aucun frais de déplacement ou de séjour pour les personnes appelées en entrevue.

b. L'entrevue des candidats et candidates

L'entrevue est importante pour comprendre ce que recherche la personne, à la fois ses motivations et ses compétences, son adéquation avec la mission et les valeurs de l'organisme, avec les besoins d'aujourd'hui et de demain.

Idéalement, les candidats et les candidates sont soumis aux mêmes questions et aux mêmes mises en situation.

- **Entrevue préliminaire**

Cette première entrevue est menée, par téléphone ou en personne, par le coordonateur du Service des bénévoles avec l'aide du Questionnaire pour l'entrevue préliminaire³. Cet entretien permet d'étudier la motivation et les intérêts de l'individu face au bénévolat et connaître ses disponibilités. On peut également profiter de cette occasion pour démêler les malentendus qu'il pourrait y avoir, notamment en ce qui a trait à la gratuité des services offerts.

- **Entrevue finale**

Cette entrevue porte plus spécifiquement sur les compétences et les qualités de la personne pour remplir le poste. La personne responsable du poste à combler (coordonateur des bénévoles et/ou superviseur direct), idéalement avec une autre personne, devra réaliser cet entretien plus spécifique, ainsi que la vérification des diplômes et des références si il y lieu. Le coordonateur des bénévoles, si le poste n'est pas directement sous sa supervision pourra, si le besoin est exprimé, collaborer à cette entrevue, soit par sa présence lors de l'entretien ou encore par sa participation à l'élaboration du questionnaire d'entrevue.

Si le candidat ne répond pas, par son profil ou ses attentes, aux besoins du poste ouvert dans l'organisme, il faut être en mesure de ne pas retenir sa candidature et peut-être le référer à d'autres organismes qui seront plus à même de bénéficier de ses compétences ou alors le référer aux différents Centres d'action bénévoles.

4) L'engagement

Avant de procéder à l'engagement, le coordonateur du Service des bénévoles ou le superviseur du bénévole, s'assure que le dossier est conforme.

Le dossier bénévole, document confidentiel, devrait contenir, outre les renseignements personnels généraux :

Au début de l'engagement :

- Le formulaire de candidature;
- Le CV et les références si exigés par le poste;
- La Convention d'engagement réciproque dûment signée par les deux parties;
- Le rapport d'entrevue, mettant en valeur les raisons ayant motivé l'engagement;
- La grille d'entretien pour les évaluations.

Tout au long de l'engagement :

- Les rapports d'entretien d'évaluation;
- Les compétences acquises par la pratique ou par la formation;
- Les avertissements écrits;
- La lettre de désengagement dûment signée par les deux parties;
- Tout autre document jugé important par le responsable.

5) Le désengagement

Le Code Canadien du Bénévolat stipule que "*l'organisation doit réprimander ou congédier ses bénévoles en suivant des politiques et processus uniformes et clairement établis tout en respectant la sécurité et la dignité de toutes les parties. Les bénévoles doivent savoir à l'avance quels gestes peuvent entraîner une réprimande ou leur congédiement. L'organisation doit traiter les bénévoles avec respect et dignité mais la sécurité et le bien-être des bénéficiaires, du personnel et des autres bénévoles passent avant*".

³ Voir Annexe 8.

Les bénévoles, quand ils sont en fonction à titre bénévole pour l'organisme, doivent se comporter en conformité avec ses règles et ses valeurs. Aussi, si un bénévole enfreint les règles de l'organisme ou par ses gestes et comportements ternit l'image de l'organisme, il peut s'avérer nécessaire de s'en séparer.

Il faut donc s'assurer lors de la lecture de la Charte des bénévoles, de la Convention d'Engagement et du Code d'éthique, avec les nouveaux bénévoles (et les bénévoles actuels lors de la mise en place des nouvelles procédures), de bien expliquer les éléments qui doivent être respectés, au risque d'avoir un avertissement écrit ou le cas échéant, une invitation à quitter l'organisme à titre de bénévole.

Volet Accueil et Intégration

1) Objectifs du volet

Ce volet vise surtout à sensibiliser le bénévole à son environnement et à lui permettre de s'approprier ses nouvelles tâches avec tout l'encadrement et le soutien dont il pourrait avoir besoin. L'accueil et l'intégration des nouveaux bénévoles revêtent une importance primordiale. Ces étapes leur permettent d'avoir des réponses aux questions qu'ils sont susceptibles de se poser en lien avec le poste qu'ils auront à remplir et, conséquemment, de connaître la mission, les valeurs et les normes de l'organisme. Le succès de ce volet passe inévitablement par la collaboration de tous les membres du personnel de l'organisation.

Selon Marie-Christine Graff, de la Croix-Rouge, "*Le bénévole a besoin de connaître la mission qui lui sera confiée, les moyens mis à sa disposition pour la mener, la place occupée dans l'organisation, les formations possibles, les modalités d'évaluation de son engagement, le remboursement des ses frais éventuels, des modalités entourant la couverture en cas d'accident ou de blessure. Il doit aussi avoir une solide information sur le Centre, ses valeurs, son organisation*".

2) Accueil

L'engagement ne peut se faire dans la précipitation, puisqu'il pourrait arriver qu'un nouveau bénévole se retrouve parachuté dans des fonctions très précises, sans avoir eu le temps ni la possibilité de s'exprimer sur ce qu'il souhaiterait faire. Ainsi, il est souhaité, une fois la personne sélectionnée, que la responsable du bénévole l'informe de tout ce qui est relatif au poste qui lui sera confié, lui fasse faire une visite de l'organisme, lui présente les membres de son équipe de travail et l'invite à participer à une **période d'essai**.

Cette période de découverte, avant l'embauche définitive, permet au bénévole ou à la bénévole d'observer, de poser des questions, de voir en quoi consiste le poste et dans quel environnement il se déroule. Il pourra prendre connaissance des personnes avec qui il devra travailler, ainsi que de la clientèle de l'organisation. Pendant cette période, la personne pourra être parrainée par un autre bénévole ou un employé, ou encore assister à certaines activités à titre d'observateur.

C'est seulement après cette période d'accueil indispensable, qu'un entretien est souhaitable avec le coordonateur des bénévoles ou son superviseur, ce qui permettra la lecture commune du **Guide du bénévole**, afin de préciser un certain nombre de point avec le ou la bénévole. Par exemple, certains postes pourraient avoir à être adaptés pour des causes d'handicap ou autre raisons.

Le **Guide du Bénévole**⁴, devrait comporter :

- La Charte du bénévolat;
- La Convention d'entente réciproque;
- Le Code d'éthique des bénévoles;
- Le rapport annuel de l'organisme;
- Différents textes sur le bénévolat.

Si toutes les parties sont d'accord avec tous les éléments du Guide du Bénévole, la **Convention d'engagement réciproque**⁵ doit être signée et un dossier ouvert pour le ou la nouvelle bénévole.

⁴ Voir Annexe 6.

⁵ Voir Annexe 4.

3) Intégration

Dans le cadre de la période d'intégration du nouveau bénévole, le coordonateur ou le superviseur lui accorde une attention particulière en le guidant dans l'accomplissement de ses tâches et dans sa recherche d'information.

Il est de la responsabilité du superviseur immédiat de voir à ce que les conditions facilitant l'intégration du bénévole soient réunies et de s'assurer que le nouveau bénévole agit selon les règlements et les procédures en vigueur dans l'organisme. Pendant les deux premiers mois, le superviseur doit rencontrer au moins 2 fois la personne pour s'assurer qu'il s'adapte bien à ses nouvelles tâches et à son équipe de travail et rectifier le tir au besoin. Le superviseur doit également être disponible pour des échanges d'informations et des commentaires, ce qui facilitera la création et le maintien d'un climat de confiance pendant cette période critique.

Suite à cette période de 2 mois, une appréciation de la part du superviseur immédiat peut être rédigée et jointe au dossier du bénévole. L'utilisation de la **Grille d'appréciation pour la période d'intégration**⁶, facilitera cet exercice.

⁶ Voir Annexe 8

Volet Évaluation

1) Objectifs du volet

Ce volet en lien avec le volet de dotation et le volet d'accueil et d'intégration, contribue à clarifier les rôles, tâches et responsabilités des bénévoles et à identifier des besoins de formation et de perfectionnement. Il ne s'agit pas ici d'évaluer, comme dans le cadre d'un travail rémunéré, la performance, mais plutôt de favoriser la communication entre les bénévoles et leurs responsables pour permettre d'évaluer leur satisfaction au travail, le développement de nouvelles compétences et aptitudes, tant professionnelles que personnelles.

L'évaluation c'est l'occasion :

- **pour l'organisme**, d'actualiser ses besoins en bénévoles et/ou de modifier certains postes pour l'atteinte optimale de ses objectifs et de la réalisation de sa mission. Un moment d'échange permettant aux responsables des bénévoles de connaître les attentes des bénévoles et de réévaluer leurs stratégies pour motiver, responsabiliser et valoriser l'engagement bénévole.
- **pour le bénévole**, d'évaluer le développement de ses capacités, ses connaissances et ses aptitudes et de s'exprimer sur ses bons coups et les difficultés traversées, ainsi que des améliorations à apporter au service dans lequel il est engagé.
- **pour avoir du feedback** de part et d'autre. Bien qu'ils ne soient pas des employés salariés, il demeure intéressant pour les bénévoles de recevoir des commentaires sur la qualité de leur travail; tout comme pour les responsables des bénévoles de recevoir des commentaires sur les améliorations à apporter dans le fonctionnement du service bénévole.

2) Processus d'évaluation

Dès la période suivant la période d'essai du nouveau bénévole, un premier entretien doit être prévu pour s'assurer que les attentes du bénévole sont répondues. Le bénévole qui entre dans une nouvelle organisation pour la première fois a besoin d'avoir plusieurs points de rencontre pour se sentir reconnu d'une part; et d'autre part pour échanger sur certaines difficultés qu'il peut rencontrer, s'assurer qu'il répond bien à ce qu'on attend de lui et confronter les attentes des uns et des autres.

Il n'est pas facile de garder les bénévoles pour de longues périodes, aussi faut-il les aider à identifier ce que leur apporte leur engagement bénévole. La rémunération d'un bénévole s'exprime en termes d'utilité sociale et de reconnaissance, aussi revient-il aux responsables des bénévoles de mettre en lumière l'ampleur des retombées sociales du travail des bénévoles.

Des rencontres biannuelles pour faire le point sont toutes indiquées pour valoriser individuellement chacun des bénévoles. **La Grille d'entretien pour l'évaluation**⁷, comprise dans le Guide du bénévole, permet aux bénévoles de connaître dès le départ les critères ou plutôt les points d'évaluation, ce qui rend les entretiens beaucoup plus transparents et facilite des échanges plus détendus. Les résultats des évaluations sont remis aux bénévoles et une copie est conservé dans son dossier.

⁷ Voir annexe 9.

3) Les principes sous-jacents au processus d'évaluation

- **La rigueur**

Considérer systématiquement les faits et la diversité des points de vue des individus.

- **La réceptivité et la distanciation**

Être à l'écoute de toutes les personnes concernées et faire preuve d'ouverture sans conclusion hâtive.

- **L'équité et la non discrimination**

Tendre à la plus grande justice possible et à transmettre un avis impartial aux bénévoles en s'assurant d'être exempt de biais discriminatoires.

Formation

1) Objectifs du volet

Ce volet vise à :

- Permettre aux bénévoles d'acquérir et de développer les connaissances et habiletés requises par leurs tâches;
- Favoriser le développement du potentiel de chacun des bénévoles.

Pour attirer, développer et fidéliser les bénévoles, il faut leur donner les compétences dont ils ont besoin pour mener au mieux les tâches confiées. La formation continue aidera à améliorer le rendement des bénévoles et pourrait susciter une plus grande participation de leur part aux efforts de l'organisation.

L'engagement ou non des responsables pour la formation, la communication et la motivation a un impact quant à la pérennité des équipes et la fidélité des bénévoles. Les bénévoles ont besoin de sentir qu'ils sont un apport précieux à l'organisme. L'opportunité de pouvoir développer de nouvelles aptitudes et compétences, en plus de contribuer à leur épanouissement, favorise également de développement d'un sentiment d'appartenance.

2) Plan de formation

Un plan de formation efficace doit tenir compte des besoins du poste, des résultats des évaluations des bénévoles, du budget octroyé et des disponibilités des formateurs et des locaux. Les formations doivent être planifiées avec les responsables des bénévoles et la coordination du Service des bénévoles.

Voici quelques idées de modules qui pourraient être mis sur pied pour améliorer d'une part la prestation des services par les bénévoles et d'autre part, visant leur développement personnel :

- Connaissance, partage et diffusion de la mission, des valeurs et des différentes activités de l'organisme;
- Ce qu'on attend d'un bénévole;
- Atelier sur le milieu associatif;
- Atelier de sensibilisation sur la pauvreté;
- Hygiène et santé / sécurité au travail (*devrait être obligatoire pour le travail des bénévoles dans une cuisine par exemple*);
- Sensibilisation à l'interculturel;
- Sensibilisation au soutien psychologique : savoir écouter, accueillir et écouter;
- Comment travailler en équipe.

Volet Reconnaissance

Objectifs du volet

Ce volet n'existe pas en vase clos. Il s'intègre à tous les autres, à toutes les étapes de la gestion des ressources bénévoles. Il s'agit en fait d'un état d'esprit dans lequel tous les responsables des bénévoles doivent se mettre quand ils travaillent en collaboration avec des bénévoles.

L'organisme Bénévoles Canada affirme que, "*Le salaire d'un bénévole est l'assurance d'être reconnu comme un partenaire à part entière et respecté au sein de l'organisme. Aussi, la reconnaissance doit-elle faire partie intégrante du processus de gestion*".

Dans les faits

L'organisme fait appel à des bénévoles provenant de divers horizons, de différentes cultures, avec des compétences et des expériences variées. Chaque bénévole, avec son bagage distinct, répond à des besoins spécifiques. Chaque bénévole, sans distinction quant à la nature du poste qu'il occupe ou des qualifications ou titres qu'il détient, doit être considéré comme essentiel dans sa contribution pour la réalisation de la mission de l'organisme. Il faut donc s'assurer d'éviter les différences de traitement, tant dans la gestion que dans la reconnaissance.

De multiples actions, petites et grandes peuvent contribuer à reconnaître et valoriser les bénévoles :

- Leur dire merci tous les jours;
- Reconnaître leurs bons coups et les guider vers les bonnes façons de faire si ils commettent des erreurs, afin de les aider à développer leur compétences;
- Leur donner des responsabilités qui leur permettent d'apprendre et de s'épanouir;
- Leur donner la possibilité de partager leur expérience, leurs connaissances avec les autres et l'opportunité de s'exprimer sur des décisions les touchant ou touchant leur service;
- Souligner les événements marquants dans la vie et l'engagement bénévole des bénévoles;
- Manifester de la reconnaissance envers les personnes qui quittent après avoir consacré un nombre important d'années à la réalisation de la mission de l'organisme, en leur remettant une plaque par exemple ou en diffusant l'information dans la communauté, les journaux de quartier;
- Reconnaître les réalisations intéressantes de personnes ou de groupes et ainsi encourager un certain dépassement;
- Faire reconnaître par la communauté les contributions spéciales des bénévoles;

Annexes

- 1. Le Code Canadien du bénévolat (résumé)**
- 2. La Charte du bénévole**
- 3. La Convention d'engagement réciproque**
- 4. Le Code d'éthique des bénévoles**
- 5. Questionnaire sur les besoins en bénévoles**
- 6. Questionnaire pour l'entrevue préliminaire**
- 7. Grille d'appréciation pour la période d'intégration**
- 8. Grille d'entretien pour l'évaluation**