

Code canadien du bénévolat :

*guide pour l'évaluation des pratiques
organisationnelles*

Remerciements

Bénévoles Canada remercie l'auteure, Liz Weaver, de son travail à l'égard du document original, intitulé Audit de gestion des ressources bénévoles : Code canadien du bénévolat.

Bénévoles Canada remercie les personnes suivantes pour avoir mis leur temps et leurs compétences au service de cette nouvelle version du guide :

Nathalie Charette
Cheryl Humphrey-Pratt
Nadine Maillot
Alan Webb

Cette ressource a été produite dans le cadre de l'Initiative canadienne sur le bénévolat, financée par le gouvernement du Canada.



Nous reconnaissons l'appui financier du gouvernement du Canada par l'entremise du ministère du Patrimoine canadien. Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas forcément celles du ministère du Patrimoine canadien.

Canada

Pour plus d'information à ce sujet ou sur d'autres questions liées à l'action bénévole et à la gestion des ressources bénévoles, visitez www.benevoles.ca/ressources.

© Bénévoles Canada, 2006
Also available in English
ISBN 1-897135-53-X

Les droits d'auteur qui protègent les documents de Bénévoles Canada ne s'appliquent pas aux organismes bénévoles et de bienfaisance qui souhaiteraient utiliser ces documents à des fins non commerciales. Nous incitons tous les organismes bénévoles et de bienfaisance à copier et à distribuer ce document.

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	2
Aperçu : Le Code canadien du bénévolat	3
Valeurs	3
Principes directeurs	4
Normes organisationnelles	4-5
Code canadien du bénévolat : guide pour l'évaluation des pratiques organisationnelles	6
Étape 1 : Raison d'être des organismes bénévoles	6
Étape 2 : Responsabilités liées à la participation bénévole au sein des organismes	6
Étape 3 : Participation des bénévoles au sein des organismes – Liste de contrôle des normes organisationnelles	6
Démarche d'évaluation	7
Étape 1: Raison d'être des organismes bénévoles	8
FICHE D'ÉVALUATION : VALEURS	8
FICHE D'ÉVALUATION : PRINCIPES DIRECTEURS	9
Étape 2: Responsabilités liées à la participation bénévole au sein des organismes	11
Étape 3: Participation des bénévoles au sein des organismes – Liste de contrôle des normes organisationnelles	12
OPTION 1 : Aperçu – Liste de contrôle des normes organisationnelles	13
FICHE D'ÉVALUATION : ÉLÉMENTS CLÉS D'UN PROGRAMME DE RESSOURCES BÉNÉVOLES	
OPTION 2 : Participation des bénévoles – Liste de contrôle des normes organisationnelles	15
FICHE D'ÉVALUATION : NORME 1 – APPROCHE AXÉE SUR LA MISSION	16
FICHE D'ÉVALUATION : NORME 2 – RESSOURCES HUMAINES	17
FICHE D'ÉVALUATION : NORME 3 – PLANIFICATION DU PROGRAMME ET POLITIQUES	18
FICHE D'ÉVALUATION : NORME 4 – ADMINISTRATION DU PROGRAMME	19
FICHE D'ÉVALUATION : NORME 5 – POSTES BÉNÉVOLES	20
FICHE D'ÉVALUATION : NORME 6 – RECRUTEMENT	21
FICHE D'ÉVALUATION : NORME 7 – FILTRAGE	22
FICHE D'ÉVALUATION : NORME 8 – ORIENTATION ET FORMATION	23
FICHE D'ÉVALUATION : NORME 9 – SUPERVISION	24
FICHE D'ÉVALUATION : NORME 10 – RECONNAISSANCE	25
FICHE D'ÉVALUATION : NORME 11 – GESTION DES DOSSIERS	26
FICHE D'ÉVALUATION : NORME 12 – ÉVALUATION	27
Fiches d'évaluation supplémentaires	28
FICHE D'ÉVALUATION : VALORISER L'APPORT DES BÉNÉVOLES	28
FICHE D'ÉVALUATION : DÉPENSES LIÉES AU PROGRAMME DE BÉNÉVOLAT	29
Évaluation	30
Vers des pratiques bénévoles efficaces : partage des conclusions de l'évaluation	31
Outils et activités de formation	34
Planification des communications	35
Conclusion	36
Ressources supplémentaires	37

Introduction

L'édition originale du Code canadien du bénévolat (le « Code ») a été publiée en 2001 par Bénévoles Canada afin de marquer l'inauguration de l'Année internationale des bénévoles. En 2006, Bénévoles Canada et l'Association des administrateurs canadiens des ressources bénévoles (ACRB) ont travaillé de concert à la révision du Code. La présente ressource intitulée Code canadien du bénévolat : guide pour l'évaluation des pratiques organisationnelles est fidèle aux révisions apportées dans la plus récente édition du Code dont elle est tirée.

Tout au long du document, le « Code » fait référence à la version publiée en 2006.

Les trois éléments fondamentaux du Code énoncent les valeurs, les principes directeurs et les normes organisationnelles les plus importants pour assurer le succès des programmes de bénévolat dans les organismes bénévoles et sans but lucratif.

Les valeurs énoncées dans le Code portent sur des valeurs essentielles que tout programme de bénévolat devrait avoir adoptées. Ces valeurs soulignent le rôle crucial du bénévolat pour assurer la participation des citoyens et de la société au profit de la collectivité et reconnaissent la réciprocité du lien qui s'établit entre l'organisme et le bénévole.

Les organismes sont invités à utiliser ce guide dans le but d'analyser leur programme de bénévolat et de cerner les secteurs susceptibles d'être améliorés par ordre de priorité. Dans son application la plus formelle, le guide peut servir à appuyer la démarche d'adoption du Code canadien du bénévolat au sein d'un organisme.

Aperçu : Le Code canadien du bénévolat

Les lignes suivantes présentent un bref aperçu du Code canadien du bénévolat. Notez qu'au moment d'utiliser le guide, vous devez avoir en mains la version intégrale du Code.

Le Code canadien du bénévolat fournit un cadre de travail dont peuvent s'inspirer les organismes afin d'évaluer les principaux éléments de leur programme de bénévolat. Ce cadre est constitué de valeurs, de principes et de normes qui, réunis, rendent l'essence de la philosophie et du fonctionnement d'un organisme concernant la participation des bénévoles plus particulièrement.

Dans chaque cas (valeurs, principes et normes), le Code propose des énoncés de nature générale auxquels la plupart des organismes bénévoles canadiens devraient pouvoir s'identifier. Certains des énoncés peuvent être adaptés de manière à les rendre plus fidèles à la réalité organisationnelle. Ainsi, le Code et le guide seront certainement utiles à tous les organismes bénévoles du Canada.

Valeurs

Les quatre valeurs suivantes décrivent les aspects importants du bénévolat pour un organisme.

VALEURS DU BÉNÉVOLAT

Le bénévolat est essentiel à toute société juste et démocratique.
Il encourage la responsabilité, la participation et l'interaction au sein de la société.

Le bénévolat renforce la collectivité.
Il favorise le changement et le développement en cernant les besoins de la collectivité et en y répondant.

Le bénévolat est profitable à l'organisme et aux bénévoles.
Il accroît la capacité des organismes à atteindre leurs buts et offre aux bénévoles la possibilité de se réaliser et de faire leur part dans la société.

Le bénévolat est fondé sur des relations.
Il permet aux organismes d'atteindre leurs buts en utilisant les services des bénévoles et offre aux bénévoles l'occasion de s'épanouir et d'apporter une aide concrète à la collectivité en contribuant aux organismes bénévoles.

Principes directeurs

Deux principes directeurs complètent l'énoncé des valeurs et définissent la relation de réciprocité qui s'établit entre l'organisme et le bénévole. Les principes directeurs confirment l'engagement de l'organisme et du bénévole à l'égard du programme de bénévolat. Ainsi, le rôle du bénévole, qui est d'aider l'organisme à remplir sa mission, est bien compris. De plus, l'organisme a l'obligation d'allouer les ressources humaines et financières requises pour appuyer les bénévoles et le fonctionnement de son programme de bénévolat.

Par ailleurs, les principes directeurs indiquent que le bénévole doit prendre un engagement et agir d'une façon responsable envers l'organisme. Ils fournissent un cadre utile à la bonne marche du programme de bénévolat.

PRINCIPES DIRECTEURS

Les bénévoles ont des droits. Les organismes bénévoles reconnaissent que les bénévoles constituent une ressource humaine essentielle et s'engagent à prendre des mesures pour appuyer leurs efforts.

- Les pratiques de l'organisme assurent la participation efficace des bénévoles.
- L'organisme s'engage à offrir un soutien aux bénévoles dans un milieu sécuritaire.

Les bénévoles ont des responsabilités. Les bénévoles prennent des engagements et sont responsables envers l'organisme.

- Les bénévoles se montrent respectueux envers la clientèle et la collectivité.
- Les bénévoles se montrent responsables et intègres dans l'exercice de leurs fonctions.

Normes organisationnelles

Le troisième élément du cadre de travail offert dans le Code est l'ensemble des douze normes organisationnelles sur le bénévolat qui illustrent les pratiques de base que tout organisme bénévole devrait avoir adoptées pour être en mesure d'offrir un programme de bénévolat efficace.

Les normes organisationnelles sont des normes de haut niveau. Le Code canadien du bénévolat fournit une approche détaillée pour chacune de ces normes. Beaucoup d'organismes s'y réfèrent pour évaluer leur programme de bénévolat et leurs pratiques de gestion des ressources bénévoles.

Les normes organisationnelles sur le bénévolat suivent généralement le cycle de gestion des ressources bénévoles : adoption de politiques et de procédures, conception de postes bénévoles, stratégies de recrutement et de fidélisation des bénévoles et reconnaissance des bénévoles. La première norme organisationnelle (Approche axée sur la mission) est liée aux valeurs et aux principes directeurs. Selon cette norme, les membres du conseil d'administration et de la direction générale reconnaissent que le programme de bénévolat aide l'organisme à remplir sa mission et allouent des ressources suffisantes pour appuyer les bénévoles. Sans la mise en œuvre de cette première norme, le programme de bénévolat serait perçu, ou fonctionnerait, comme une composante secondaire et non comme une partie intégrante de l'organisme, essentielle à la prestation des services et à l'atteinte des objectifs.

NORMES ORGANISATIONNELLES SUR LE BÉNÉVOLAT

Norme 1 : Approche axée sur la mission

Le conseil d'administration, les dirigeants bénévoles et le personnel reconnaissent le rôle essentiel des bénévoles et appuient leurs efforts destinés à aider l'organisme à atteindre ses buts ou à remplir sa mission.

Norme 2 : Ressources humaines

L'organisme apprécie les bénévoles et les traite comme des membres à part entière de ses ressources humaines. L'organisme adopte une approche planifiée pour définir et appuyer la participation des bénévoles. Cette approche permet d'établir l'importance du rôle des bénévoles dans le cadre de sa mission, de trouver les ressources financières et humaines nécessaires à l'appui du programme de bénévolat et d'élaborer des politiques de gestion efficaces.

Norme 3 : Planification du programme et politiques

L'organisme adopte des politiques et des procédures pour définir et appuyer formellement la participation des bénévoles.

Norme 4 : Administration des programmes

L'organisme affecte une personne qualifiée à l'administration de son programme de bénévolat.

Norme 5 : Postes bénévoles

L'organisme confie aux bénévoles des postes intéressants qui leur permettent de contribuer à ses buts ou à sa mission en fonction de leurs habiletés, de leurs expériences et de leurs besoins.

Norme 6 : Recrutement

L'organisme recrute et sélectionne des bénévoles provenant de sources diverses à l'aide de stratégies internes et externes.

Norme 7 : Filtrage

L'organisme applique à chaque bénévole des normes de filtrage connues de tous.

Norme 8 : Orientation et formation

L'organisme offre aux bénévoles une séance d'orientation sur ses activités, ses politiques et ses pratiques qui traite notamment de leurs droits et responsabilités. De plus, les bénévoles bénéficient d'une séance de formation qui correspond au poste qu'ils occupent et à leurs besoins individuels.

Norme 9 : Supervision

L'organisme assure aux bénévoles une supervision adéquate qui correspond au poste qu'ils occupent, et leur fait régulièrement des commentaires et écoute les leurs.

Norme 10 : Reconnaissance

L'organisme souligne régulièrement la contribution des bénévoles par des mesures formelles ou informelles.

Norme 11 : Gestion des dossiers

L'organisme adopte des pratiques normalisées de gestion des dossiers et de la documentation en accord avec les lois pertinentes.

Norme 12 : Évaluation

L'organisme évalue régulièrement l'incidence et la contribution des bénévoles, et celles de son programme de bénévolat, afin de déterminer s'il reçoit l'aide dont il a besoin pour remplir sa mission.

Code canadien du bénévolat : guide pour l'évaluation des pratiques organisationnelles

Le guide pour l'évaluation des pratiques organisationnelles est une ressource complémentaire destinée aux groupes communautaires et aux organismes de bienfaisance et sans but lucratif qui souhaitent évaluer leurs pratiques en matière de participation bénévole. Il s'adresse autant aux organismes qui ont adopté le Code canadien du bénévolat qu'à ceux qui ne l'ont pas encore fait.

Le guide réunit une série de fiches d'évaluation. Chaque fiche contient plusieurs questions portant sur des éléments précis du Code, qui vous aideront à évaluer vos pratiques de bénévolat et, plus globalement, votre milieu organisationnel.

La démarche d'évaluation permettra de recueillir des renseignements importants sur la manière dont votre organisme gère la participation de ses bénévoles. Elle propose des pistes de réflexion et d'action qui accroîtront l'incidence positive du programme de bénévolat sur la mission de votre organisme et l'expérience de vos bénévoles.

La démarche d'évaluation est fidèle à la structure du Code. Les fiches d'évaluation regroupées en trois étapes éclaireront vos recherches et vos discussions avec toutes les personnes concernées.

Étape 1 : Raison d'être des organismes bénévoles

Vous recueillerez des renseignements de base sur votre organisme et analyserez sa mission en portant une attention particulière à l'importance du rôle des bénévoles dans la réalisation de cette mission. Vous comparerez les valeurs et les principes directeurs adoptés dans le cadre de votre programme de bénévolat avec ceux qui sont énoncés dans le Code. Vous déterminerez s'il y a lieu de les modifier dans le contexte de votre organisme.

Étape 2 : Responsabilités liées à la participation des bénévoles au sein des organismes

Vous recueillerez des renseignements sur les rôles et les responsabilités se rapportant à la gestion et au soutien des bénévoles. Vous établirez le profil de votre programme de bénévolat en indiquant le nombre de bénévoles et leur rôle au sein de l'organisme.

Étape 3 : Participation des bénévoles au sein des organismes – Liste de contrôle des normes organisationnelles

Ici, vous pouvez choisir entre deux options dont l'une est plus détaillée et l'autre, moins.

L'**option 1** permettra de déterminer sommairement si les éléments opérationnels, ou éléments relatifs à votre programme de bénévolat, sont établis en accord avec les normes organisationnelles énoncées dans le Code.

L'**option 2** couvre la suite du document. Elle permettra de procéder à une évaluation approfondie des opérations, politiques, procédures et ressources qui appuient la mise en œuvre du programme de bénévolat. Vous noterez les méthodes novatrices déployées ou les défis relevés au moment d'établir si votre programme de bénévolat est en accord avec chacune des normes.

Il vous appartient de choisir la méthode à utiliser selon le contexte de votre organisme. Des suggestions vous sont proposées au cours de la démarche.

La dernière partie du guide dépasse le cadre du Code pour vous amener à constater qu'un programme de bénévolat solide est profitable à votre organisme et peut consolider d'autres aspects du travail accompli. Vous découvrirez l'importance de communiquer vos pratiques et principes de gestion des ressources bénévoles à l'interne et à l'externe.

Démarche d'évaluation

Il y a plusieurs façons d'aborder la démarche proposée dans le guide. Optez pour celle qui convient le mieux selon la situation, les capacités, les contraintes de temps, etc.

Évaluation effectuée par une seule personne

Les fiches d'évaluation sont complétées par une personne telle que le gestionnaire des ressources bénévoles dans le but de dresser le portrait du programme de bénévolat. Cette personne devra avoir en mains toutes les données nécessaires à la démarche. L'examen du programme de bénévolat, divers autres documents et les données d'entrevues fourniront l'information requise.

Évaluation à 360 degrés

Plusieurs personnes contribuent à différentes étapes de la démarche. Certains aspects sont factuels (lorsqu'il s'agit de déterminer, par exemple, si l'organisme est doté de politiques et de procédures). D'autres aspects sont moins caractérisés et peuvent varier selon le point de vue (lorsqu'il s'agit d'établir si les bénévoles reçoivent une formation adéquate). Cette approche à 360 degrés permet de recueillir des renseignements utiles pour mieux saisir les connaissances et les impressions des autres membres du personnel, du conseil d'administration et des bénévoles au sujet du programme de bénévolat. Ce type d'évaluation représente une excellente occasion d'échanger avec les répondants au sujet de leurs impressions.

Groupes de discussion et entrevues

L'évaluation peut également être réalisée dans le cadre d'entrevues ou de groupes de discussion. Bénévoles Canada a publié un document qui aide les organismes à mettre sur pied des groupes de discussion dirigés.

Sources multiples

Pour que l'évaluation soit complète et approfondie, il est souvent recommandé de diversifier les sources d'information. Il arrive que certaines personnes se laissent influencer dans leurs jugements ou ne voient qu'un aperçu de la situation, ou que les dossiers soient incomplets ou inexacts. En consultant des sources d'information multiples, l'évaluation n'en sera que plus fructueuse. Vous pouvez utiliser une approche individuelle ou de groupe pour recueillir les renseignements destinés à l'évaluation.

Étape 1 : Raison d'être des organismes bénévoles

FICHE D'ÉVALUATION : VALEURS

La mission ou l'objet d'un organisme bénévole expose la raison d'être fondamentale qui anime ce groupe. Le programme de bénévolat peut être un élément indissociable de la mission ou avoir été mis sur pied pour répondre à un besoin précis ou satisfaire aux exigences de prestation des services.

Le Code canadien du bénévolat énonce des valeurs et des principes directeurs qui s'appliquent à tous les programmes de bénévolat, indépendamment de leur taille. Notez que cette partie de la démarche d'évaluation sera plus profitable aux organismes dont la mission se rapporte à la responsabilité civile, la participation ou l'appartenance de la collectivité.

Les autres organismes, dont la mission en principe ne repose pas sur la participation bénévole, seront peut-être intéressés à étudier les valeurs et les principes directeurs formulés.

Veuillez indiquer les valeurs adoptées par votre organisme. (En l'absence de valeurs documentées, indiquez ce qui vous semble le plus important pour votre organisme.)

Nos valeurs :

Ces valeurs s'apparentent-elles aux valeurs énoncées dans le Code au chapitre de la participation bénévole? Le cas échéant, en quoi sont-elles apparentées?

Valeurs énoncées dans le Code	Valeurs adoptées par notre organisme	Notes
Le bénévolat est essentiel à toute société juste et démocratique. Il encourage la responsabilité, la participation et l'interaction au sein de la société.		
Le bénévolat renforce la collectivité. Il favorise le changement et le développement en cernant les besoins de la collectivité et en y répondant.		
Le bénévolat est profitable à l'organisme et aux bénévoles. Il accroît la capacité des organismes à atteindre leurs buts et offre aux bénévoles la possibilité de se réaliser et de faire leur part dans la société.		
Le bénévolat est fondé sur des relations.		

Comment votre organisme formule-t-il, ou formulerait-il, un énoncé philosophique sur la participation des bénévoles?

FICHE D'ÉVALUATION : PRINCIPES DIRECTEURS

Les principes directeurs énoncés dans le Code visent à guider la prise de décisions visant l'élaboration des politiques et des procédures. Ils illustrent ce que signifient les valeurs de l'organisme en pratique. Si votre organisme a déjà formellement adopté des principes directeurs, utilisez la fiche d'évaluation afin de les comparer avec les principes énoncés dans le Code.

Il se peut que votre organisme n'utilise pas le terme « principes directeurs » et qu'il se réfère à d'autres énoncés ou documents pour établir si ses opérations sont en accord avec ses valeurs et sa mission. Très souvent, les organismes n'adoptent pas de principes formels; ceux-ci peuvent être intégrés à la vision, à la mission ou aux objectifs de l'organisme. En l'absence de principes documentés, servez-vous du tableau ci-dessous pour voir ce que le Code propose en matière de principes.

Le tableau peut également servir à constater « l'évidence » qu'un principe énoncé dans le Code est pertinent pour votre organisme. Par exemple, quel élément des politiques et des procédures du programme de bénévolat démontre clairement que votre organisme est engagé à assurer un environnement positif et sécuritaire aux bénévoles?

Principes directeurs énoncés dans le Code	Principes directeurs de notre organisme	Notes
Les bénévoles ont des droits. Les organismes bénévoles reconnaissent que les bénévoles constituent une ressource humaine essentielle et s'engagent à prendre des mesures pour appuyer leurs efforts.		
Les pratiques de l'organisme assurent la participation efficace des bénévoles.		
L'organisme s'engage à offrir un soutien aux bénévoles dans un milieu sécuritaire.		
Les bénévoles ont des responsabilités. Les bénévoles prennent des engagements et sont responsables envers l'organisme.		
Les bénévoles se montrent respectueux envers la clientèle et la collectivité.		
Les bénévoles se montrent responsables et intègres dans l'exercice de leurs fonctions.		

Sommaire

Valeurs et principes directeurs : quelques questions à votre intention

- Le conseil d'administration, le personnel et les bénévoles ont-ils discuté du rôle et de l'efficacité du programme de bénévolat dans le cadre de la mission de l'organisme?
- Quelles sont les principales valeurs du bénévolat au sein de l'organisme?
- Si l'organisme a déjà énoncé ses valeurs, s'appliquent-elles également au bénévolat?
- Où sont les lacunes concernant la valorisation du travail des bénévoles?
- L'organisme s'est-il doté de principes directeurs?
- Comment l'organisme exprime-t-il son appui aux bénévoles et ses attentes envers eux?

Étape 2 : Responsabilités liées à la participation des bénévoles au sein des organismes

Le tableau suivant, tiré de la page 10 du Code, vous aidera à tracer une division claire des responsabilités assumées au sein du programme de bénévolat. Dans certains cas, vous pouvez décider d'ajouter des colonnes (par exemple, pour distinguer deux groupes de bénévoles) ou des lignes (par exemple, si plusieurs personnes se partagent la responsabilité de gestion des ressources bénévoles).

Pour remplir chaque case, demandez-vous quelles sont les tâches exécutées par les personnes dont le titre apparaît à la ligne supérieure du tableau et qui ont une incidence dans les domaines énumérés le long de la première colonne. Le tableau qui figure à la page 10 du Code contient des exemples d'énoncés.

	Membres du conseil d'administration	Directeur général ou dirigeants bénévoles	Gestionnaires de ressources bénévoles	Autres membres du personnel	Autres bénévoles
Rôles au sein de l'organisme					
Vision, mission et plan stratégique					
Politiques de gouvernance					
Programmes et opérations					
Gestion des ressources humaines (bénévolat)					

Étape 3 : Participation des bénévoles au sein des organismes – Liste de contrôle des normes organisationnelles

Participation des intervenants concernés : un processus à 360 degrés

Tel que suggéré dans l'option 1 avec le concours des intervenants concernés, vous pouvez inviter d'autres personnes à participer à cette partie de l'évaluation afin qu'elles vous communiquent leurs points de vue au sujet du programme de bénévolat. Pour réussir l'évaluation à 360 degrés, vous devez faire appel à des membres du conseil d'administration, au personnel, aux bénévoles et à la clientèle du programme de bénévolat. L'évaluation à 360 degrés permet à l'organisme et au gestionnaire des ressources bénévoles de recueillir des commentaires et des points de vue supplémentaires sur le programme. Elle permet également au gestionnaire de comparer ses réponses à celles des autres. Une approche à 360 degrés exige plus d'énergie et d'investissement, mais elle aboutit à une démarche plus complète et plus honnête dans laquelle l'organisme et les intervenants concernés s'investiront davantage.

Le Code canadien du bénévolat contient douze normes organisationnelles. Chaque norme se rapporte à un aspect essentiel d'un programme de bénévolat efficace. Cette partie de la démarche d'évaluation comporte deux options.

Option 1 – remplir une fiche d'évaluation qui donne un excellent aperçu du programme de bénévolat

Option 2 – réaliser une analyse approfondie du programme en remplissant une fiche d'évaluation pour chacune des douze normes

Il y a différentes manières de procéder. Le guide en suggère quelques-unes, mais le mieux serait d'ajuster la démarche en fonction de vos besoins particuliers. Vous pouvez choisir d'utiliser d'autres outils ou méthodes hors du cadre de ce guide (groupe de discussion, analyse de groupes cibles, analyse F.F.P.M., etc.) pour compléter votre évaluation.

Option 1 seulement

Cette option permettra de vous faire une idée générale de la situation de votre organisme en rapport avec les dispositions du Code. Elle ne sera peut-être pas assez détaillée pour mettre au jour les points faibles du programme, mais sans doute suffisante pour déterminer s'il fonctionne de manière satisfaisante ou pour rédiger un court rapport sur l'état du programme à l'intention d'un comité ou du conseil d'administration.

Option 1 avec le concours des intervenants concernés

Cette option a l'avantage de faire participer les intervenants concernés à la détermination des aspects du programme qui gagneraient à être améliorés.

Option 1 donnant suite à l'option 2

Vous pouvez, dans un premier temps, utiliser l'option 1 pour déterminer lesquelles parmi les normes organisationnelles sont les plus importantes ou urgentes et, dans un deuxième temps, remplir les fiches d'évaluation contenues à l'option 2.

Option 2 seulement

Cette option permet la démarche la plus approfondie en vous engageant à réaliser une évaluation complète de tous les aspects de votre programme de bénévolat.

OPTION 1 : Aperçu – Liste de contrôle des normes organisationnelles

FICHE D'ÉVALUATION : ÉLÉMENTS CLÉS D'UN PROGRAMME DE RESSOURCES BÉNÉVOLES

La fiche d'évaluation suivante reprend les normes organisationnelles énoncées dans le Code. Elle permet d'obtenir un excellent aperçu des stratégies qui pourraient assurer une participation bénévole plus efficace. Vous évalueriez dans quelle mesure vos pratiques satisfont à chacune des normes en établissant si de telles pratiques sont en cours dans votre organisme.

Aspects de la gestion des ressources bénévoles.	Mis en œuvre dans une large mesure	Mis en œuvre partiellement	Non considéré à l'heure actuelle	Sans objet/ non pertinent
Énoncé écrit du rôle des bénévoles pour aider l'organisme à remplir sa mission.				
Politiques et procédures d'un programme de bénévolat.				
La gestion du programme de bénévolat est confiée à une personne compétente.				
Le processus de filtrage est connu et cohérent.				
Les postes de bénévolat sont intéressants et variés.				
On recrute parmi des groupes divers de la collectivité.				
Des séances d'orientation et de formation sont offertes à tous les bénévoles.				
La supervision est appropriée et le bénévole peut offrir et recevoir des commentaires sur son rendement.				

Aspects de la gestion des ressources bénévoles.	Mis en œuvre dans une large mesure	Mis en œuvre partiellement	Non considéré à l'heure actuelle	Sans objet/ non pertinent
Les bénévoles sont les bienvenus et sont traités comme des membres importants du personnel.				
Les bénévoles sont régulièrement remerciés d'une façon structurée et non structurée.				

Veillez noter les méthodes novatrices employées ou les défis relevés par votre organisme concernant la participation et la gestion des ressources bénévoles :

OPTION 2 : Participation des bénévoles – Liste de contrôle des normes organisationnelles

Cette partie de la démarche propose une évaluation détaillée de chacune des douze normes organisationnelles en rapport avec votre programme de bénévolat. On demande à nouveau aux répondants d'évaluer l'efficacité du programme de bénévolat sur une échelle de quatre points. Cette note permet de cerner les points forts du programme et les secteurs qui présentent des lacunes à combler.

Si vous réalisez une évaluation à 360 degrés, nous vous suggérons d'inclure les questions qui se trouvent dans les boîtes réservées aux commentaires et suggestions des évaluateurs à la fin de chaque partie. Ces questions permettront également au gestionnaire du programme de bénévolat de réfléchir aux méthodes novatrices, ainsi qu'aux défis à relever, en rapport avec chaque norme. Cette réflexion peut déboucher sur la production d'un rapport sur l'évaluation des pratiques de gestion des ressources bénévoles et du programme de bénévolat.

Si vous complétez l'option 1 avant l'option 2, vérifiez s'il existe des différences dans les résultats obtenus. Après avoir rempli chaque fiche d'évaluation, comparez les résultats de l'option 2 et les résultats plus généraux obtenus à l'option 1.

Voici quelques questions à votre intention :

Des dix normes organisationnelles, lesquelles constituent une force pour nous?

Quelles sont les lacunes du programme de bénévolat?

Que faut-il faire pour combler ces lacunes?

Quels sont les points qui marqueront le programme de bénévolat à court, moyen et long terme?

Au terme de l'Étape 3, vous devriez avoir établi où se situe votre programme de bénévolat et cerné les secteurs à améliorer. La dernière partie du guide propose des outils qui vous aideront à classer vos stratégies par ordre de priorité.

FICHE D'ÉVALUATION : NORME 1 : APPROCHE AXÉE SUR LA MISSION

Le conseil d'administration, les dirigeants bénévoles et le personnel reconnaissent le rôle essentiel des bénévoles et appuient leurs efforts destinés à aider l'organisme à atteindre ses buts ou à remplir sa mission.

Aspects de la gestion des ressources bénévoles	Mis en œuvre dans une large mesure	Mis en œuvre partiellement	Non considéré à l'heure actuelle	Sans objet/ non pertinent
Le conseil d'administration adopte un énoncé qui décrit clairement le rôle essentiel des bénévoles pour aider l'organisme à réaliser sa mission.				
Le processus de planification de l'organisme aborde la question du bénévolat.				
Le conseil d'administration a approuvé la stratégie générale sur le bénévolat.				
Des fonds sont affectés au bénévolat.				
Un espace et du matériel sont mis à la disposition des bénévoles afin qu'ils puissent offrir leurs services.				
L'organisme souscrit à un régime d'assurance adéquat qui lui permet de minimiser la responsabilité des bénévoles.				
Le conseil d'administration évalue régulièrement les objectifs établis en matière de bénévolat.				

Veillez noter les méthodes novatrices employées ou les défis relevés par votre organisme concernant le rôle des bénévoles pour réaliser sa mission ou son mandat :

FICHE D'ÉVALUATION : NORME 2 – RESSOURCES HUMAINES

L'organisme apprécie les bénévoles et les traite comme des membres à part entière de ses ressources humaines. L'organisme adopte une approche planifiée pour définir et appuyer la participation des bénévoles. Cette approche permet d'établir l'importance du rôle des bénévoles dans le cadre de sa mission, de trouver les ressources financières et humaines nécessaires à l'appui du programme de bénévolat et d'élaborer des politiques de gestion efficaces.

Aspects de la gestion des ressources bénévoles	Mis en œuvre dans une large mesure	Mis en œuvre partiellement	Non considéré à l'heure actuelle	Sans objet/ non pertinent
L'organisme offre une formation aux employés afin qu'ils puissent travailler de façon efficace avec les bénévoles.				
L'organisme apprécie et encourage les commentaires de ses bénévoles aux étapes de planification et d'évaluation.				
L'organisme invite ses bénévoles à évoluer au sein de l'organisme.				
Les bénévoles sont traités à l'égal des autres membres de l'équipe.				

Veuillez noter les méthodes novatrices employées ou les défis relevés par votre organisme concernant la manière dont les bénévoles sont accueillis, appréciés et traités comme des membres à part entière des ressources humaines.

FICHE D'ÉVALUATION : NORME 3 : PLANIFICATION DU PROGRAMME ET POLITIQUES

L'organisme adopte des politiques et des procédures pour définir et appuyer formellement la participation des bénévoles.

Aspects de la gestion des ressources bénévoles	Mis en œuvre dans une large mesure	Mis en œuvre partiellement	Non considéré à l'heure actuelle	Sans objet/ non pertinent
Le processus de planification de l'organisme aborde la question du bénévolat.				
Le conseil d'administration a approuvé les objectifs généraux du bénévolat.				
Les politiques de gouvernance et opérationnelles sont en place et sont révisées régulièrement afin d'y inclure les pratiques relatives à la participation bénévole.				
L'organisme applique ses politiques et ses procédures de façon juste et rigoureuse.				
Les politiques et les procédures sont conformes aux codes provinciaux/territoriaux et pancanadiens sur les droits de la personne, à la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et aux normes provinciales/territoriales du travail en vigueur.				

Veillez noter les méthodes novatrices employées ou les défis relevés par votre organisme concernant l'élaboration et la mise en œuvre des politiques et des procédures relatives à la participation bénévole.

Veillez formuler vos commentaires sur le rôle de gestionnaire des ressources bénévoles et noter les méthodes novatrices employées ou les défis relevés par votre organisme concernant la participation bénévole et la gestion des ressources bénévoles.

FICHE D'ÉVALUATION : NORME 4 –ADMINISTRATION DU PROGRAMME

L'organisme affecte une personne qualifiée à l'administration de son programme de bénévolat.

Aspects de la gestion des ressources bénévoles	Mis en œuvre dans une large mesure	Mis en œuvre partiellement	Non considéré à l'heure actuelle	Sans objet/ non pertinent
Le titulaire du poste possède un niveau de scolarité ou une expérience suffisante pour assurer l'administration du programme de bénévolat.				
Une description de ce poste est rédigée, puis révisée et mise à jour régulièrement.				
Le titulaire est membre de l'équipe de gestion ou d'administration ou l'un des principaux dirigeants bénévoles.				
Le titulaire travaille en collaboration avec le personnel et le centre d'action bénévole local et d'autres organismes pour soutenir l'efficacité du programme de bénévolat.				
L'organisme offre régulièrement au titulaire des occasions de perfectionnement professionnel.				
Le rendement du titulaire est régulièrement évalué en tenant compte des commentaires du personnel et des bénévoles.				

Veuillez noter les méthodes novatrices employées ou les défis relevés par votre organisme concernant l'affectation d'une personne qualifiée pour gérer et appuyer la participation des bénévoles.

FICHE D'ÉVALUATION : NORME 5 – POSTES BÉNÉVOLES

L'organisme confie aux bénévoles des postes intéressants qui leur permettent de contribuer à ses buts ou à sa mission en fonction de leurs habiletés, de leurs expériences et de leurs besoins.

Aspects de la gestion des ressources bénévoles	Mis en œuvre dans une large mesure	Mis en œuvre partiellement	Non considéré à l'heure actuelle	Sans objet/ non pertinent
Les bénévoles et les employés (y compris les unités de négociation des syndicats) sont consultés lors de l'élaboration de nouveaux postes.				
Les postes font l'objet de descriptions qui précisent les tâches à accomplir, les responsabilités et les avantages qu'ils comportent, les habiletés requises et le nombre d'heures nécessaires à l'exécution de ces fonctions.				
Les postes sont conçus en fonction des besoins de l'organisme et des bénévoles.				
Les postes font l'objet d'une révision périodique en collaboration avec les employés et les bénévoles (ainsi que les unités de négociation des syndicats) pour s'assurer de leur pertinence et de leur importance.				
Les personnes ayant des besoins spéciaux ou un handicap peuvent devenir bénévoles au sein de l'organisme.				
Le niveau de risque est évalué et réduit au minimum pour chacun des postes.				

Voici quelques exemples de questions au sujet des nouveaux postes bénévoles et des postes bénévoles actuels :

- *Comment le poste bénévole aide-t-il l'organisme à remplir sa mission?*
- *Ce poste offre-t-il au bénévole des activités intéressantes?*
- *Ce poste m'intéresserait-il personnellement?*
- *Ce poste bénévole est-il appuyé par des employés?*
- *Vos employés croient-ils au bénévolat et le valorisent-ils?*

Veuillez noter les méthodes novatrices employées ou les défis relevés par votre organisme concernant la conception de postes bénévoles et l'affectation des bénévoles à ces fonctions.

FICHE D'ÉVALUATION : NORME 6 – RECRUTEMENT

L'organisme recrute et sélectionne des bénévoles provenant de sources diverses à l'aide de stratégies internes et externes.

Aspects de la gestion des ressources bénévoles	Mis en œuvre dans une large mesure	Mis en œuvre partiellement	Non considéré à l'heure actuelle	Sans objet/ non pertinent
Les messages de recrutement sont réalistes et établissent clairement les exigences et les attentes.				
L'organisme utilise des techniques variées pour recruter ses bénévoles.				
Les messages de recrutement indiquent que l'organisme a recours à des pratiques de filtrage.				
L'organisme déploie des efforts sincères pour recruter et sélectionner des bénévoles aux antécédents et aux expériences variés afin de représenter la collectivité desservie.				
La sélection des bénévoles s'appuie sur des critères qui correspondent aux exigences de leur poste et sur des méthodes de filtrage déterminées à l'avance.				

Veuillez noter les méthodes novatrices employées ou les défis relevés par votre organisme concernant le recrutement de bénévoles possédant des compétences et des aptitudes diverses.

FICHE D'ÉVALUATION : NORME 7 – FILTRAGE

L'organisme applique à chaque bénévole des normes de filtrage connues de tous.

Aspects de la gestion des ressources bénévoles	Mis en œuvre dans une large mesure	Mis en œuvre partiellement	Non considéré à l'heure actuelle	Sans objet/ non pertinent
L'organisme considère le filtrage comme un processus essentiel qui se poursuit tout au long de la présence du bénévole au sein de l'organisme.				
L'organisme établit et adopte des politiques de filtrage qu'il communique au personnel et aux bénévoles.				
L'organisme procède à une évaluation des risques associés à chacun des postes bénévoles.				
L'organisme met en œuvre des mesures de filtrage en fonction du risque associé à chaque poste.				
Une fois définies, les pratiques de filtrage sont scrupuleusement appliquées sans aucune exception à l'égard de certains postes ou individus.				

Veillez noter les méthodes novatrices employées ou les défis relevés par votre organisme concernant la conception de stratégies de filtrage des bénévoles.

FICHE D'ÉVALUATION : NORME 8 – ORIENTATION ET FORMATION

L'organisme offre aux bénévoles une séance d'orientation sur ses activités, ses politiques et ses pratiques qui traite notamment de leurs droits et responsabilités. De plus, les bénévoles bénéficient d'une séance de formation qui correspond au poste qu'ils occupent et à leurs besoins individuels.

Aspects de la gestion des ressources bénévoles	Mis en œuvre dans une large mesure	Mis en œuvre partiellement	Non considéré à l'heure actuelle	Sans objet/ non pertinent
Les bénévoles obtiennent de l'information sur l'historique, la mission et la structure de l'organisme.				
Les bénévoles obtiennent de l'information sur les politiques et les procédures qui s'appliquent à leurs postes.				
Les bénévoles reçoivent une formation adaptée qui leur permet d'accomplir leurs tâches en minimisant les risques pour eux-mêmes et les autres.				
Les bénévoles obtiennent de l'information sur les frontières et les limites de leur poste.				
Les bénévoles ont la possibilité de suivre des activités de formation qui leur permettent de mettre leurs connaissances à jour et de s'adapter aux changements qui surviennent au sein de l'organisme.				

Veuillez noter les méthodes novatrices employées ou les défis relevés par votre organisme concernant l'orientation et la formation des bénévoles.

FICHE D'ÉVALUATION : NORME 9 – SUPERVISION

L'organisme assure aux bénévoles une supervision adéquate qui correspond au poste qu'ils occupent, et leur fait régulièrement des commentaires et écoute les leurs.

Aspects de la gestion des ressources bénévoles	Mis en œuvre dans une large mesure	Mis en œuvre partiellement	Non considéré à l'heure actuelle	Sans objet/ non pertinent
Le degré de supervision est déterminé en fonction de la complexité du poste et des risques qu'il représente.				
L'organisme affecte un superviseur aux bénévoles et le leur présente dès leur entrée en fonction.				
L'organisme évalue le rendement des bénévoles de manière régulière.				
Des vérifications ponctuelles sont effectuées auprès des bénévoles (et des clients) afin d'évaluer le rendement à l'intérieur de ces fonctions.				
L'organisme encourage les bénévoles à utiliser les mécanismes en place afin de communiquer leurs impressions et leurs suggestions.				
L'organisme s'appuie sur des politiques et des procédures justes et uniformes en cas de réprimande ou de congédiement et veille à assurer la sécurité et à préserver la dignité des personnes concernées.				

Veillez noter les méthodes novatrices employées ou les défis relevés par votre organisme concernant la supervision des bénévoles.

FICHE D'ÉVALUATION : NORME 10 – RECONNAISSANCE

L'organisme souligne régulièrement la contribution des bénévoles par des mesures formelles ou informelles.

Aspects de la gestion des ressources bénévoles	Mis en œuvre dans une large mesure	Mis en œuvre partiellement	Non considéré à l'heure actuelle	Sans objet/ non pertinent
Les dirigeants de l'organisme rendent publiquement hommage aux bénévoles pour leurs efforts.				
L'organisme fait appel à des moyens officiels et uniformes pour souligner les efforts des bénévoles.				
L'organisme fait appel à des moyens informels appropriés et ponctuels pour reconnaître les efforts des bénévoles.				

Veillez noter les méthodes novatrices employées ou les défis relevés par votre organisme concernant les mesures destinées à souligner la contribution des bénévoles.

FICHE D'ÉVALUATION : NORME 11 – GESTION DES DOSSIERS

L'organisme adopte des pratiques normalisées de gestion des dossiers et de la documentation en accord avec les lois pertinentes.

Aspects de la gestion des ressources bénévoles	Mis en œuvre dans une large mesure	Mis en œuvre partiellement	Non considéré à l'heure actuelle	Sans objet/ non pertinent
L'organisme garde un dossier confidentiel qui protège les renseignements personnels de chaque bénévole.				
L'organisme communique régulièrement aux membres du personnel et aux bénévoles les données statistiques concernant son programme de bénévolat.				
Avec l'autorisation des intéressés, l'organisme communique certains témoignages des bénévoles au sein de l'organisme dans le but de faire valoir l'importance de l'engagement communautaire.				
L'organisme se renseigne sur les nouvelles lois, les codes de droits de la personne et les lignes directrices pertinentes qui régissent les pratiques de gestion des dossiers et de confidentialité.				

Veuillez noter les méthodes novatrices employées ou les défis relevés par votre organisme concernant la gestion des dossiers dans le cadre du programme de bénévolat.

FICHE D'ÉVALUATION : NORME 12 – ÉVALUATION

L'organisme évalue régulièrement l'incidence et la contribution des bénévoles, et celles de son programme de bénévolat, afin de déterminer s'il reçoit l'aide dont il a besoin pour remplir sa mission.

Aspects de la gestion des ressources bénévoles	Mis en œuvre dans une large mesure	Mis en œuvre partiellement	Non considéré à l'heure actuelle	Sans objet/ non pertinent
L'organisme établit annuellement des objectifs de performance pour le programme de bénévolat.				
L'organisme évalue annuellement l'atteinte des objectifs en matière de performance.				
Les objectifs liés à la participation bénévole sont évalués régulièrement par le conseil d'administration.				
Les bénévoles sont invités à faire des commentaires à l'organisme au sujet de leur participation.				

Veillez noter les méthodes novatrices employées ou les défis relevés par votre organisme concernant l'évaluation du programme de bénévolat et de la participation bénévole.

Fiches d'évaluation supplémentaires

Les prochaines fiches d'évaluation n'ont aucun lien direct avec le Code mais peuvent vous permettre de recueillir des renseignements utiles à une évaluation globale de l'organisme.

FICHE D'ÉVALUATION : VALORISER L'APPORT DES BÉNÉVOLES

Si vous consignez le nombre de bénévoles en service et le nombre d'heures qu'ils consacrent à votre organisme, vous serez en mesure d'évaluer la contribution de ces personnes à votre organisme. Certains organismes vont plus loin et notent les autres dons financiers, les achats de billets en vue d'événements spéciaux et les dons en nature offerts par les bénévoles à l'organisme. Cet apport financier et en nature a une incidence directe ou indirecte sur l'organisme sous forme d'aide financière ou d'économie d'argent sur la prestation de services. Le tableau suivant peut vous aider à déterminer ce type de contributions et son incidence sur votre organisme.

NOTE : Dans certains débats en cours à ce sujet, ces nombres sont parfois interprétés comme une mesure de la « valeur économique » des bénévoles. Or, la valeur totale de l'apport des bénévoles dépasse de beaucoup la simple conversion en dollars de leurs dons en nature. Dans la dernière partie du tableau, vous êtes encouragé à énumérer les apports non monétaires de vos bénévoles. Vous pouvez même aller jusqu'à ajouter les énoncés narratifs d'intervenants concernés sur le travail effectué au sein de l'organisme. Comme il est difficile de quantifier ce qui représente un apport important, il est tout à fait justifié d'inclure cette information dans le cadre d'une évaluation de la valeur de la contribution des bénévoles.

Type de contribution	Nombre de bénévoles	Valeur estimée/réelle
Heures consacrées par les bénévoles		
Heures consacrées par les membres du conseil d'administration		
Heures consacrées par les membres des comités		
Valeur totale des dons en argent versés à l'organisme par les bénévoles		
Dons versés à l'organisme		
Valeur totale des achats de billet par des bénévoles lors d'événements spéciaux		
Total des dons en nature : salles de réunion, fournitures, rafraîchissements		
Total du soutien en ressources humaines : animateurs de réunions, dirigeants d'ateliers, formateurs, etc.		
Autre soutien (veuillez préciser)		
Valeur totale de l'apport des bénévoles en tant que dons en nature		
Sous quelles autres formes les bénévoles contribuent-ils à votre organisme?		

FICHE D'ÉVALUATION : DÉPENSES LIÉES AU PROGRAMME DE BÉNÉVOLAT

Cette fiche vous permettra de vous faire une idée plus juste des coûts associés à votre programme de bénévolat en comparant le budget alloué aux ressources bénévoles au budget global de l'organisme. Il faut inclure dans le budget du bénévolat le montant des salaires et des avantages de tous les employés qui appuient le programme de bénévolat. Si le gestionnaire de ressources bénévoles consacre la moitié de son temps au programme de bénévolat et reçoit une rémunération annuelle de 30 000 \$, vous devez ajouter 15 000 \$ au budget du bénévolat. D'autres éléments comme la poste, le téléphone, une partie du loyer, les ordinateurs, l'accès à Internet et les activités de reconnaissance peuvent aussi être comptabilisés. Souvent, les organismes n'établissent pas de budget distinct pour le programme de bénévolat. Vous devez alors estimer les coûts liés au bénévolat. Voici un tableau qui vous facilitera la tâche.

Article – Dépenses	Budget de l'organisme	Budget alloué aux ressources bénévoles
Salaires et avantages		
Location		
Téléphone, télécopieur, Internet		
Poste		
Impression		
Fournitures administratives		
Technologie		
Rencontres et déplacements		
Perfectionnement professionnel		
Activités de reconnaissance des bénévoles		
Autre		
TOTAL des dépenses		

Ces sommes concordent-elles avec le nombre de bénévoles en service au sein de votre organisme?

Évaluation

Lorsque l'évaluation est complète, il vous reste à évaluer les connaissances acquises. À un niveau, le processus d'évaluation est intégré à chacune des fiches d'évaluation, soit partout où vous avez indiqué qu'un élément était sans objet ou non pertinent dans le cadre du programme de bénévolat de votre organisme. Ensuite, vous devez examiner les fiches d'évaluation séparément et décider de leur importance relative. À ce niveau, l'évaluation fait partie d'un processus d'établissement des priorités.

Vous pouvez utiliser les mêmes méthodes que celles qui sont proposées plus tôt dans le guide, soient :

- Évaluation effectuée par une seule personne
- Évaluation à 360 degrés
- Groupes de discussion
- Sources multiples

Enseignements tirés de la démarche d'évaluation

Vers des pratiques bénévoles efficaces : partage des conclusions de l'évaluation

La dernière partie de la démarche vous permettra d'établir la marche à suivre après l'évaluation. Le guide propose des idées pour la communication des connaissances acquises durant l'évaluation, ainsi qu'un plan d'action qui s'appuie sur ces constatations.

Dans cette partie, vous êtes invité à réfléchir à la façon dont les connaissances et les ressources sont créées et à déterminer dans quelle mesure ces outils et pratiques sont partagés à l'interne et à l'externe. Vous devez répondre à quatre groupes de questions : politiques organisationnelles, statistiques sur le programme de bénévolat, documents relatifs au programme de bénévolat et outils et activités de formation.

Ensuite, vous devriez être en mesure d'élaborer une stratégie de communication pour votre programme de bénévolat.

Politiques organisationnelles – ressources bénévoles

Le conseil d'administration a-t-il formulé un énoncé de politiques au sujet du rôle des bénévoles en vue de remplir la mission ou le mandat de l'organisme?

- Oui, et cette information a été communiquée aux bureaux national, provincial et locaux
- Oui, mais cette information n'a pas encore été communiquée à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (précisez) _____

Existe-t-il un manuel officiel des politiques et des procédures pour le programme de bénévolat? Les employés et bénévoles y ont-ils accès?

- Oui, et cette information a été communiquée aux bureaux national, provincial et locaux
- Oui, mais cette information n'a pas encore été communiquée à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (précisez) _____

Statistiques sur le programme de bénévolat

L'organisme recueille-t-il des statistiques sur le nombre de bénévoles et sur le nombre d'heures qu'ils consacrent?

- Oui, et cette information a été communiquée aux bureaux national, provincial et locaux
- Oui, mais cette information n'a pas encore été communiquée à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (précisez) _____

Les statistiques sur la participation des bénévoles sont-elles communiquées à la direction générale et au conseil d'administration?

- Oui, et cette information a été communiquée aux bureaux national, provincial et locaux
- Oui, mais cette information n'a pas encore été communiquée à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (précisez) _____

Les statistiques sur la participation des bénévoles sont-elles diffusées publiquement dans la collectivité par le biais de rapports écrits, bulletins ou rapports annuels?

- Oui, et cette information a été communiquée aux bureaux national, provincial et locaux
- Oui, mais cette information n'a pas encore été communiquée à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (précisez) _____

Documents relatifs au programme de bénévolat

Les documents concernant la personne principalement responsable des bénévoles y compris la description de poste, le rôle, la rémunération, etc. sont-ils disponibles?

- Oui, et cette information a été communiquée aux bureaux national, provincial et locaux
- Oui, mais cette information n'a pas encore été communiquée à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (précisez) _____

L'organisme s'est-il doté de stratégies et d'outils officiels de recrutement des bénévoles?

- Oui, et cette information a été communiquée aux bureaux national, provincial et locaux
- Oui, mais cette information n'a pas encore été communiquée à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (précisez) _____

L'organisme s'est-il doté d'outils officiels de filtrage et d'embauche?

- Oui, et cette information a été communiquée aux bureaux national, provincial et locaux
 - Oui, mais cette information n'a pas encore été communiquée à d'autres au sein de l'association
 - En cours d'élaboration
 - Non
 - Autre (précisez) _____
-

L'organisme s'est-il doté d'outils officiels pour l'orientation et/ou la formation des bénévoles?

- Oui, et cette information a été communiquée aux bureaux national, provincial et locaux
 - Oui, mais cette information n'a pas encore été communiquée à d'autres au sein de l'association
 - En cours d'élaboration
 - Non
 - Autre (précisez) _____
-

L'organisme s'est-il doté d'outils officiels de supervision des bénévoles et d'évaluation du rendement des bénévoles?

- Oui, et cette information a été communiquée aux bureaux national, provincial et locaux
 - Oui, mais cette information n'a pas encore été communiquée à d'autres au sein de l'association
 - En cours d'élaboration
 - Non
 - Autre (précisez) _____
-

L'organisme s'est-il doté de procédures et d'outils officiels pour souligner la contribution des bénévoles?

- Oui, et cette information a été communiquée aux bureaux national, provincial et locaux
 - Oui, mais cette information n'a pas encore été communiquée à d'autres au sein de l'association
 - En cours d'élaboration
 - Non
 - Autre (précisez) _____
-

Outils et activités de formation

Veillez décrire les possibilités de formation offertes dans le cadre du programme de gestion des ressources bénévoles au congrès annuel ou semestriel de l'association.

Veillez décrire les possibilités de formation offertes dans le cadre du programme de gestion des ressources bénévoles aux congrès ou rencontres provinciales ou régionales.

Veillez décrire les possibilités de formation offertes dans le cadre du programme de gestion des ressources bénévoles dans les filiales locales.

Veillez décrire les ressources et les outils de formation offerts dans le cadre du programme de gestion des ressources bénévoles, élaborés par le bureau national, les bureaux provinciaux ou les filiales locales, et partagés.

Veillez décrire la formation en ligne offerte dans le cadre du programme de gestion des ressources bénévoles par le bureau national, les bureaux provinciaux ou les filiales locales.

Planification des communications

La démarche d'évaluation vous permettra d'obtenir des renseignements utiles et succincts sur l'état actuel du programme de bénévolat et sur les activités susceptibles d'améliorer les pratiques de gestion des ressources bénévoles. Vous obtiendrez également des données de base qui pourront servir à concevoir un outil de communication ou de positionnement destiné à favoriser le bénévolat. Il existe maintes ressources de qualité disponibles en ligne pour vous aider à établir un plan de communication efficace.

En général, la planification des communications suit les étapes suivantes :

La première étape de l'élaboration d'un plan de communication concerne l'établissement d'objectifs clairs et de progrès mesurables. À ce stade, vous devez indiquer clairement quels seront les objectifs de communication. Dans bien des programmes de bénévolat, on choisira de recourir à des stratégies combinées pour positionner le programme au sein de l'organisme et utiliser les données de l'évaluation pour intéresser un plus grand nombre de bénévoles à participer.

La deuxième étape consiste à identifier les publics cibles primaire et secondaire. L'identification du public est essentielle pour assurer un ciblage adéquat. De nombreux organismes considèrent que leur public est représenté par l'ensemble de la collectivité, mais cela peut avoir pour effet de diluer le message parce qu'il n'est pas ciblé de façon précise.

La troisième étape consiste à créer un message clair, simple et précis. L'établissement des objectifs de communication et l'identification d'un public cible primaire devraient faciliter l'étape de création du message. La présente démarche peut vous éclairer sur le message que vous souhaitez véhiculer concernant les points forts de votre organisme.

Les étapes quatre et cinq du plan de communication comprennent la planification du processus de communication et la description du rôle des personnes concernées. Souvent, les intervenants internes, soit les employés, les membres du conseil d'administration, les bénévoles et les clients, sont vos meilleurs communicateurs, mais ils doivent être suffisamment renseignés et outillés pour être en mesure de communiquer le message approprié avec efficacité. Songez à la possibilité de créer des outils de formation destinés aux personnes responsables de diffuser ce message. Dites-leur ce qu'il faut faire maintenant.

Aux étapes finales du plan de communication, il s'agit d'actualiser le plan en adaptant la stratégie et les tactiques utilisées en fonction du public cible et en établissant un budget qui assurera la réussite des opérations.

Pour que les communications soient efficaces, il est nécessaire d'adopter une démarche structurée et bien conçue. Ce guide vous propose des stratégies qui vous aideront à créer votre message et à cibler vos communications.

Conclusion

Le document *Code canadien du bénévolat : guide pour l'évaluation des pratiques organisationnelles* est un outil dont peut se servir votre organisme pour mieux comprendre la nature de son programme de bénévolat et cerner les aspects à améliorer. Il contient des ressources et des renseignements qui vous seront utiles. Néanmoins, la démarche ne sera efficace que dans la mesure où vous consacrerez suffisamment de temps et d'efforts au processus d'évaluation et à l'analyse des conclusions que vous en tirerez.

Pour assurer et accroître l'efficacité de la participation bénévole, il est nécessaire d'examiner l'état actuel du programme, mais aussi les tendances sociales et démographiques qui ont une incidence tant sur l'organisme que sur la collectivité où il exerce ses activités. Le programme de bénévolat ne peut exister de façon isolée; il est lié à la collectivité par le biais des bénévoles et de la clientèle.

Les personnes chargées de la gestion et du perfectionnement des bénévoles doivent recourir à des stratégies créatives pour constamment améliorer la participation des bénévoles dont la présence est souvent essentielle à la survie de l'organisme. L'étude des normes organisationnelles et des éléments fondamentaux du programme de bénévolat permettra à l'organisme de s'assurer que les bénévoles contribuent positivement pour l'aider à remplir sa mission.

**Pour en savoir plus à ce sujet, nous vous invitons à communiquer avec Bénévoles Canada
1-800-670-0401 ou par courriel : info@benevoles.ca.**

Ressources supplémentaires

Il existe un grand nombre de ressources, d'outils et de renseignements disponibles en ligne qui peuvent faciliter la mise sur pied d'un programme de bénévolat au sein de votre organisme. Ces sites contiennent des liens vers d'autres ressources sur la gestion des ressources bénévoles.

Bénévoles Canada – www.benevoles.ca et www.benevoles.ca/ressources

Le site Web de Bénévoles Canada offre de nombreuses ressources téléchargeables pour les programmes de gestion des ressources bénévoles et un centre de ressources en ligne doté d'un moteur de recherche. On peut également y consulter une version électronique du Code canadien du bénévolat.

Administrateurs canadiens des ressources bénévoles (ACRB) – www.cavr.org

L'Association des ACRB est un organisme pancanadien dont la mission est de promouvoir l'administration professionnelle des ressources bénévoles en établissant des normes de pratique établies et un code d'éthique et en se consacrant à l'accréditation de ses membres. Le site Web de l'organisme décrit divers programmes, services et ressources destinées à appuyer et à améliorer les pratiques de gestion des ressources bénévoles au Canada.