



Volunteer Management
PROFESSIONALS OF CANADA
PROFESSIONNELS EN
gestion de bénévoles
DU CANADA

Guide d'entrevue

pour embaucher un professionnel en gestion de bénévoles

Pour plus d'information à ce sujet ou sur d'autres questions liées à la gestion de ressources bénévoles visitez www.vmpc.ca .

© Professionnels en gestion de bénévoles du Canada, 2015

Also available in English.

Guide d'entrevue pour embaucher un professionnel en gestion de bénévoles

Section 1 : Promotion des services bénévoles

Question 1 Selon vous, dans quelle mesure les bénévoles peuvent-ils rehausser une organisation?			
	Exigences de base – Ce qu'il faut chercher...	Capacités exceptionnelles– Ce qu'il faut chercher...	Exemples pour démontrer
Note : 1 Faible 2 Moyen 3 Élevé 4 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none"> • Apporte à l'organisation une perspective différente de la communauté • Améliore la qualité des services aux clients • Renforce l'équipe dans son ensemble • Rehausse les compétences, les idées, l'énergie et la perspective 	<ul style="list-style-type: none"> • Apporte une nouvelle vision et un véritable enthousiasme. • Possède une expérience de la planification stratégique et qui peut y intégrer des rôles de bénévoles pour appuyer l'agence. • A une philosophie personnelle du bénévolat. • Est engagé envers des normes professionnelles et peut expliquer ce qu'elles sont. • Fait l'audit des programmes de bénévolat pour s'assurer de leur pertinence en ce qui a trait à la mission de l'organisation • Crée des outils ou des processus pour simplifier l'engagement bénévole. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un programme que l'agence ne possède pas en ce moment • La façon dont les bénévoles ont ajouté une valeur dans une autre organisation • Résolution de conflits entre employés et bénévoles ou création de liens plus solides entre employés et bénévoles
Remarques			
Question 2 Comment avez-vous intégré le bénévolat à votre vie? Qu'est-ce que le bénévolat vous a apporté?			
	Exigences de base – Ce qu'il faut chercher...	Capacités exceptionnelles– Ce qu'il faut chercher...	Exemples pour démontrer
Note : 1 Faible 2 Moyen 3 Élevé 4 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none"> • A eu diverses expériences en tant que bénévole • Peut expliquer les avantages personnels du bénévolat • Peut exprimer clairement une philosophie personnelle du bénévolat • Peut expliquer comment le bénévolat profite à la collectivité 	<ul style="list-style-type: none"> • Exprime une compréhension du bénévolat dans ses diverses formes, tant officiel qu'officieux • Encourage la famille et les amis à intégrer le bénévolat dans leur vie • Est convaincu que le fait d'être impliqué bénévolement dès un jeune âge favorise un engagement bénévole pour la vie 	<ul style="list-style-type: none"> • A fait du bénévolat pour développer et améliorer des compétences particulières. • A fait du bénévolat à la suite d'un engagement envers une cause. • A fait du bénévolat pour acquérir de l'expérience en vue d'améliorer ses perspectives d'emploi. • A fait du bénévolat pour acquérir une expérience liée à ses objectifs pédagogiques
Remarques			

Question 3			
Veillez donner un exemple d'une situation dans laquelle vous avez eu recours à des normes pour améliorer votre programme de bénévolat.			
	Exigences de base – Ce qu'il faut chercher...	Capacités exceptionnelles– Ce qu'il faut chercher...	Exemples pour démontrer
Note : 1 Faible 2 Moyen 3 Élevé 4 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none"> Utilise les normes appropriées : Normes de pratique de PGBC, le Code canadien du bénévolat, Normes nationales de sélection. Peut expliquer la norme et la façon de l'appliquer à son programme Peut faire référence à des normes; connaît leur existence et s'emploie à les mettre en œuvre dans son organisation 	<ul style="list-style-type: none"> A eu recours à des normes comme outil de vérification pour son programme. Peut donner un exemple d'améliorations apportées à un programme grâce à l'application de normes. Peut donner un exemple de la façon dont les normes ont été utilisées pour obtenir le soutien de la direction. A partagé son apprentissage avec des collègues professionnels 	<ul style="list-style-type: none"> Présentation des codes et des normes à son conseil d'administration. Un changement apporté à l'administration d'un programme pour se conformer à une norme précise Consolidation des relations entre les bénévoles et les employés ou d'autres intervenants
Remarques			
Question 4			
Quelles stratégies avez-vous utilisées avec succès pour obtenir le soutien de la haute direction et des employés? Donnez-moi un exemple précis d'une situation dans laquelle vous avez réussi à obtenir l'appui de personnes qui étaient au départ réticentes à le faire. Si vous n'avez pas réussi, qu'avez-vous appris ou que feriez-vous différemment la prochaine fois?			
	Exigences de base – Ce qu'il faut chercher...	Capacités exceptionnelles– Ce qu'il faut chercher...	Exemples pour démontrer
Note : 1 Faible 2 Moyen 3 Élevé 4 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none"> Fait preuve d'initiative. Démontre des compétences en matière de promotion du travail d'équipe en impliquant les bénévoles et les employés à tous les niveaux dans la stratégie. 	<ul style="list-style-type: none"> Peut compter sur des défenseurs au niveau de la haute direction. Participe activement au développement du conseil. Sait comment mobiliser le soutien communautaire pour le programme. 	<ul style="list-style-type: none"> Une stratégie particulière qui a bien fonctionné. Comment la personne a surmonté la résistance des employés à avoir recours à des bénévoles. Une expérience particulière à développer de bonnes relations de travail dans un environnement syndiqué
Remarques			

Section 2 : Administration du programme

Question 5			
Selon vous, quelles sont les politiques et procédures les plus importantes à mettre en place pour un programme de bénévolat? Comment procéderiez-vous pour mettre en place une nouvelle politique?			
	Exigences de base – Ce qu'il faut chercher...	Capacités exceptionnelles– Ce qu'il faut chercher...	Exemples pour démontrer
Note : 1 Faible 2 Moyen 3 Élevé 4 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none"> Peut décrire des politiques écrites traitant du processus de gestion des bénévoles, notamment le recrutement, la sélection, le placement, l'orientation, la formation, l'évaluation et la reconnaissance des bénévoles. Indique que la politique doit être entérinée par la haute direction et le conseil d'administration 	<ul style="list-style-type: none"> Fait participer les employés et les bénévoles au processus d'élaboration de la politique. Fournit des occasions de sensibiliser les gens aux meilleures pratiques au moyen du processus d'élaboration de politique. A eu recours à des spécialistes et à des normes nationales pour élaborer les politiques 	<ul style="list-style-type: none"> Manuel de politiques et procédures Manuel du bénévole Documents d'orientation pour les bénévoles
Remarques			
Question 6			
Comment vous avez utilisé la technologie informatique pour améliorer votre programme de bénévolat?			
	Exigences de base – Ce qu'il faut chercher...	Capacités exceptionnelles– Ce qu'il faut chercher...	Exemples pour démontrer
Note : 1 Faible 2 Moyen 3 Élevé 4 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none"> A utilisé une base de données pour la tenue des dossiers des bénévoles Possède une connaissance de base des applications de traitement de texte, de feuille de calcul et de bases de données Peut conceptualiser les rôles virtuels de bénévolat dans l'organisation Connaissance des médias sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> Possède une connaissance approfondie de programmes comme Word, Excel, Publisher, et Power Point Possède une expérience des applications de base de données gérant de nombreux bénévoles Antécédents reconnus en matière de rôles de bénévoles virtuels Peut évaluer l'efficacité des applications de médias sociaux dans les programmes de bénévolat 	<ul style="list-style-type: none"> Demande de bénévolat en ligne Utilisation de diverses bases de données de bénévoles Communication en ligne/par courriel avec les bénévoles Bulletins d'information en ligne Possibilités de recrutement de bénévoles en ligne Outils de formation interactifs Assignations virtuelles de bénévoles Utilisation des médias sociaux dans les programmes de bénévolat, si appropriés et efficaces
Remarques			

Section 3 : Élaboration des postes de bénévole

Question 7			
La conception des tâches est devenue un élément crucial du succès d'un programme de bénévolat. Pouvez-vous nous donner un exemple d'un rôle bénévole que vous avez élaboré en fonction d'une tendance actuelle? De quelle façon le rôle bénévole a-t-il répondu aux besoins du client et de l'organisation?			
	Exigences de base – Ce qu'il faut chercher...	Capacités exceptionnelles– Ce qu'il faut chercher...	Exemples pour démontrer
Note : 1 Faible 2 Moyen 3 Élevé 4 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none"> Détermine les besoins du client. Décrit les éléments clés d'un poste de bénévole particulier (compétences, connaissances, expérience, qualifications) pour répondre au besoin du client. Explique comment l'affectation du bénévole répond au besoin du client ainsi qu'aux attentes du bénévole. Reconnaît la nécessité d'ajuster, de réviser et d'évaluer tout au long du processus. 	<ul style="list-style-type: none"> Fait le lien entre les tendances actuelles et la nouvelle conception des tâches (plus de souplesse, rôles à court terme, travail significatif) Offre des cheminements de carrière pour les bénévoles à la recherche d'un développement personnel Fait le lien entre les rôles des bénévoles et les autres postes ainsi que la mission de l'organisation 	<ul style="list-style-type: none"> Un exemple de tâche pour des bénévoles ponctuels ou à court terme. Adaptation aux placements pour le nombre d'heures. Un rôle qui a plu à un groupe de baby-boomers. Une affectation qui a plu aux jeunes Une occasion créée pour répondre précisément aux compétences et aux qualifications d'un bénévole, comme un projet exigeant des antécédents en RH ou en finances
Remarques			

Question 8 Pouvez-vous donner quelques exemples de stratégies que l'on peut intégrer dans un rôle de bénévole pour réduire les risques?			
	Exigences de base – Ce qu'il faut chercher...	Capacités exceptionnelles– Ce qu'il faut chercher...	Exemples pour démontrer
Note : 1 Faible 2 Moyen 3 Élevé 4 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none"> Identifie les risques potentiels à l'étape de la description de poste. Rédige des descriptions de poste claires expliquant le rôle du bénévole Établit les processus de sélection en fonction du risque lié au poste Offre une orientation et une formation pour réduire les risques (employés salariés et bénévoles). Utilise un système de jumelage de bénévoles avec les clients vulnérables. Maintient une communication ouverte entre le responsable du placement, les gestionnaires de ressources bénévoles et les bénévoles. Obtient une bonne participation des employés de première ligne en ce qui a trait à la gestion du risque Fait référence aux dix étapes du filtrage de Bénévoles Canada 	<ul style="list-style-type: none"> Décrit des types de risques spécifiques (tort causé à la propriété, à la réputation, au client et au bénévole). A recours à de bonnes stratégies de gestion du risque en ce qui a trait aux risques. Possède une expérience de l'évaluation du risque dans les programmes de bénévolat Comprend les avantages et les limites de la vérification des dossiers criminels 	<ul style="list-style-type: none"> Système de jumelage Formation des bénévoles Formulaires de renonciation Descriptions de poste de bénévole qui intègrent les risques et les contrôles particuliers pour l'adhésion du bénévole Meilleure sélection des bénévoles et des clients
Remarques			
Question 9 Quels éléments intégreriez-vous dans les rôles de bénévoles pour favoriser l'engagement à long terme?			
	Exigences de base – Ce qu'il faut chercher...	Capacités exceptionnelles– Ce qu'il faut chercher...	Exemples pour démontrer
Note : 1 Faible 2 Moyen 3 Élevé 4 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none"> Rôles de bénévoles importants - possibilités de vraiment faire une différence Possibilités de feedback et de reconnaissance continues. Communication et travail d'équipe entre les employés salariés et les bénévoles. Opportunités qui correspondent à la motivation des bénévoles. Souplesse pour accommoder l'horaire personnel des bénévoles 	<ul style="list-style-type: none"> Une capacité éprouvée de fidéliser les bénévoles envers le programme et l'organisation. A offert une variété de possibilités pour satisfaire les besoins et les motivations des bénévoles. 	<ul style="list-style-type: none"> «Bénévolat pour l'obtention de crédits » - bénévoles qui restent engagés après l'obtention de leurs crédits. Formation des bénévoles qui donne l'élan nécessaire à un engagement bénévole à long terme Bénévoles qui recommandent des bénévoles ou des clients potentiels Des bénévoles qui deviennent des donateurs, qui participent à des événements ou qui sont embauchés comme employés.
Remarques			

Section 4 : Recrutement des bénévoles

Question 10 Que devrait inclure un plan de recrutement efficace?			
	Exigences de base – Ce qu'il faut chercher...	Capacités exceptionnelles– Ce qu'il faut chercher...	Exemples pour démontrer
Note : 1 Faible 2 Moyen 3 Élevé 4 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none"> • Une évaluation des besoins de l'organisation • Une description des possibilités de bénévolat pour répondre aux besoins. • Une estimation du nombre de bénévoles nécessaire pour répondre à ces besoins. • Une analyse des données démographiques des bénévoles susceptibles de remplir ces rôles. • Une analyse des meilleures façons de rejoindre ces bénévoles. • Des stratégies de recrutement ciblées 	<ul style="list-style-type: none"> • Les réponses peuvent inclure : <ul style="list-style-type: none"> ○ Encourage la diversité ○ Tient compte de la souplesse pour ce qui est du temps et de la place du bénévolat ○ Se fonde sur des stratégies de recrutement ciblées ○ Possède une capacité éprouvée de recrutement pour une variété de rôles bénévoles ○ A recours à la recherche et aux commentaires des bénévoles pour concevoir des campagnes de recrutement. ○ Évalue l'efficacité des campagnes de recrutement ○ Un plan de recrutement fondé sur les rôles particuliers, en consultation avec les responsables du programme de l'organisation 	<ul style="list-style-type: none"> • Un exemple précis de stratégie de recrutement ciblée qui a bien fonctionné. • Idées pour « vendre » les rôles moins intéressants
Remarques			
Question 11 Parlez-nous de votre expérience avec les organismes et les groupes communautaires dans votre programme de bénévolat afin de créer un partenariat avec votre organisation pour répondre aux besoins de votre organisation et/ou des bénévoles. Quels étaient les défis et comment les avez-vous surmontés?			
	Exigences de base – Ce qu'il faut chercher...	Capacités exceptionnelles– Ce qu'il faut chercher...	Exemples pour démontrer
Note : 1 Faible 2 Moyen 3 Élevé 4 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none"> • Possède une expérience de la création de partenariats • S'assure qu'il y a une compatibilité entre l'organisation et l'organisation partenaire. • Crée des partenariats qui sont bénéfiques à tous 	<ul style="list-style-type: none"> • Possède de l'expérience avec divers types d'ententes de partenariat. • A négocié des ententes de partenariat officielles 	<ul style="list-style-type: none"> • Organismes sans but lucratif • Écoles • Programmes de formation • Programmes commandités par le gouvernement • Entreprises • Organisations religieuses
Remarques			

Section 5 : Sélection et gestion du risque

Question 12			
Donnez-moi un exemple de quelque chose qui pourrait être une cause de préoccupation lorsque vous étudiez une candidature de bénévole, et dites-nous comment vous y feriez face.			
	Exigences de base – Ce qu'il faut chercher...	Capacités exceptionnelles– Ce qu'il faut chercher...	Exemples pour démontrer
Note : 1 Faible 2 Moyen 3 Élevé 4 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none"> Peut identifier ces sujets de préoccupation : <ul style="list-style-type: none"> Manque d'expérience Insuffisance du nombre d'emplois Aucune expérience bénévole Refus de permettre une vérification de dossier criminel ou incapacité d'en fournir Manque de références ou références familiales seulement Personne référée à l'organisation par le système judiciaire ou le système de santé mentale. Engagement irréaliste au niveau du temps Motif vague à faire du bénévolat Mauvaise raison de faire du bénévolat Manque d'activités sociales ou de contacts sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> Est conscient de la plupart des exigences de base et qui sait les reconnaître. Possède de l'expérience dans le dépistage des clients vulnérables Peut identifier des signes ou des comportements, et alerter au besoin 	<ul style="list-style-type: none"> Le postulant a très peu de temps ou trop de temps Agenda personnel vague - incapable d'expliquer clairement pourquoi il postule un poste de bénévole ici et pourquoi il le fait maintenant. Cherche uniquement à s'impliquer auprès d'une clientèle vulnérable. Absence d'activités sociales normales Hésitation à fournir des références ou une vérification de dossier criminel
Remarques			
Question 13			
Quelle loi en particulier a un impact sur le processus de sélection?			
	Exigences de base – Ce qu'il faut chercher...	Capacités exceptionnelles– Ce qu'il faut chercher...	Exemples pour démontrer
Note : 1 Faible 2 Moyen 3 Élevé 4 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none"> Comprend les exigences de la législation qui ont un impact sur la gestion des ressources bénévoles 	<ul style="list-style-type: none"> Peut expliquer comment un aspect de la législation a eu une incidence sur sa façon de fonctionner 	<ul style="list-style-type: none"> La façon dont la législation en matière de droits de la personne influe sur les demandes des bénévoles et les procédures de sélection. Les responsabilités des bénévoles de signaler les cas présumés d'abus en vertu de la loi. La façon dont la législation en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée influe sur les procédures de tenue de dossier des bénévoles. La façon dont la législation en matière de protection des renseignements personnels sur la santé influe sur ce que les bénévoles peuvent dire au sujet de leur bénévolat dans le domaine des soins de santé
Remarques			

Section 6 : Placement et formation

Question 14	Parlez-nous d'un programme d'orientation que vous avez élaboré. Qu'est-ce qu'un programme d'orientation de base devrait comprendre? Selon vous, quelle est l'approche la plus efficace en matière d'orientation?		
	Exigences de base – Ce qu'il faut chercher...	Capacités exceptionnelles– Ce qu'il faut chercher...	Exemples pour démontrer
<p>Note :</p> <p>1 Faible</p> <p>2 Moyen</p> <p>3 Élevé</p> <p>4 Exceptionnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil dans l'organisation • Vision et mission de l'organisation. • Organigramme • Rôle du conseil d'administration, des comités, de la direction, des employés et des bénévoles. • Politiques de l'organisation. • Programmes et services • Clients de l'organisation. • Procédures d'urgence et de sécurité en cas d'incendie, d'évacuation, etc. • Responsabilité pendant la période de probation des bénévoles, gestion du rendement, discipline. • Attentes face à la conduite et aux responsabilités. • Politiques du programme de bénévolat. • Avantages pour les bénévoles • Visite des lieux • Procédures d'entrée et de sortie. • Uniforme (le cas échéant), code vestimentaire. • Stationnement et transport • Numéros de téléphone des personnes ressources. • Description de poste bénévole 	<ul style="list-style-type: none"> • Possède une expérience avec une variété de méthodes d'orientation des bénévoles. • A recours à des bénévoles déjà formés pour le secondar dans l'orientation des bénévoles • Tient compte de l'âge et de l'expérience des bénévoles • Utilise des méthodes d'enseignement variées pour tous les styles d'apprentissage 	<ul style="list-style-type: none"> • Manuel du bénévole • Séances d'orientation individuelles • Orientation en groupe • Orientation assistée par vidéo et en ligne • Apprentissage basé sur les compétences • Méthodes d'apprentissage individuelles et de groupe
Remarques			

Question 15			
Que feriez-vous dans une situation où un bénévole potentiel aurait des compétences à offrir qui ne correspondent à aucune assignation bénévole existante?			
	Exigences de base – Ce qu'il faut chercher...	Capacités exceptionnelles– Ce qu'il faut chercher...	Exemples pour démontrer
Note : 1 Faible 2 Moyen 3 Élevé 4 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none"> Explore avec créativité ses idées sur la façon dont il pourrait contribuer à l'organisation. Envisage la possibilité d'une nouvelle affectation bénévole qui pourrait mettre à profit les compétences du bénévole. Peut identifier d'autres organisations qui conviendraient mieux, si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> A déjà réussi à utiliser avec créativité une variété de compétences chez les bénévoles au profit de l'organisation 	<ul style="list-style-type: none"> Un bénévole désireux de partager ses compétences dans un programme de toucher thérapeutique comme le Reiki et qui met sur pied le programme Un questionnaire dans le domaine publicitaire qui conçoit une campagne de recrutement de bénévoles
Remarques			

Section 7 : Supervision et suivi du rendement

Question 16			
Comment prépareriez-vous un employé salarié qui travaillera avec des bénévoles pour la première fois?			
	Exigences de base – Ce qu'il faut chercher...	Capacités exceptionnelles– Ce qu'il faut chercher...	Exemples pour démontrer
Note : 1 Faible 2 Moyen 3 Élevé 4 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none"> Expliquer l'importance des bénévoles pour l'organisation. Expliquer leur rôle avec le bénévole ainsi que votre rôle. Corriger certaines idées fausses au sujet de la supervision des bénévoles. Passer en revue les descriptions de poste des bénévoles. Discuter de la façon dont le bénévole recevra sa formation et son orientation Insister sur l'importance de la reconnaissance continue Insister sur l'importance de la reconnaissance et de la gratitude en tenant compte du bénévolat comme partie intégrante de l'équipe. Les informer de ce qu'il faut faire s'ils ont des préoccupations au sujet du rendement des bénévoles 	<ul style="list-style-type: none"> A élaboré un programme de formation sur les relations entre les employés salariés et les bénévoles. A conçu des outils de formation pour aider les employés dans leurs responsabilités de supervision. Offre une reconnaissance aux employés qui excellent à travailler avec des bénévoles. A réussi à modifier l'attitude des employés envers le travail avec les bénévoles. A réussi à faire inclure la supervision des bénévoles dans les évaluations de rendement des employés Traite les plans décrivant le placement des bénévoles, notamment qui est responsable de quel élément 	<ul style="list-style-type: none"> Nouvelle liste de contrôle de départ pour les bénévoles. Atelier sur les relations entre employés et bénévoles. Reconnaissance autant pour les employés que pour les bénévoles
Remarques			

Question 17 On fait souvent appel aux professionnels en gestion de bénévoles pour régler les problèmes de rendement des bénévoles. Quel est le problème de rendement le plus difficile que vous avez eu à traiter? Comment l'avez-vous traité?			
	Exigences de base – Ce qu'il faut chercher...	Capacités exceptionnelles– Ce qu'il faut chercher...	Exemples pour démontrer
Note : 1 Faible 2 Moyen 3 Élevé 4 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none"> Définir clairement les affectations des bénévoles et les attentes en matière de rendement afin que les problèmes de rendement puissent être facilement cernés. Comprendre des mesures disciplinaires progressives. Adopter une approche respectueuse et sensible de la gestion du rendement. Avoir une base éthique importante pour la prise de décision Se référer à la politique pour ce qui est des problèmes de rendement des bénévoles 	<ul style="list-style-type: none"> Utilise un processus d'évaluation continue pour tous les bénévoles. Possède la capacité d'analyser le problème et de trouver une solution appropriée. A recours aux bonnes solutions pour une variété de problèmes de gestion du rendement Création d'outils qui précisent les attentes pour les bénévoles ou clarifient les limites (inclusion dans le manuel du bénévolat) 	<ul style="list-style-type: none"> Bénévoles qui outrepassent leur mandat – clarifier le rôle. Comportement inapproprié - expliquer les conséquences et documenter le tout. Faute commise par un bénévole - licenciement si la situation le justifie
Remarques			

Section 8 : Évaluation

Question 18 Quels formulaires d'évaluation avez-vous créés pour votre programme de bénévolat? Dites-nous comment vous avez utilisé l'information tirée du processus d'évaluation pour améliorer votre programme?			
	Exigences de base – Ce qu'il faut chercher...	Capacités exceptionnelles– Ce qu'il faut chercher...	Exemples pour démontrer
Note : 1 Faible 2 Moyen 3 Élevé 4 Exceptionnel	Une personne qui : <ul style="list-style-type: none"> Effectue des évaluations officielles et officieuses des bénévoles. A recours à des normes reconnues à l'échelle nationale pour évaluer la qualité du programme. Travaille avec les employés et les bénévoles pour améliorer les programmes de façon continue. Documente les résultats du programme de bénévolat 	Quelqu'un qui : <ul style="list-style-type: none"> A élaboré un processus officiel cohérent d'évaluation pour tous les bénévoles. A recours à une variété de stratégies d'évaluation pour mesurer les résultats et l'impact du programme. Intègre une participation des employés et des bénévoles dans le processus d'évaluation. Identifie les tendances et apporte les modifications appropriées au programme de bénévolat 	<ul style="list-style-type: none"> Processus d'accréditation organisationnel Évaluation du programme de bénévolat par rapport aux normes de PGBC. Évaluation de la préparation organisationnelle par rapport au Code canadien du bénévolat. Évaluation de l'efficacité d'une campagne de recrutement particulière à attirer des bénévoles d'un groupe cible
Remarques			

Section 9 : Reconnaissance

Question 19 Parlez-nous des différentes formules de reconnaissance individuelle des bénévoles.			
	Exigences de base – Ce qu'il faut chercher...	Capacités exceptionnelles– Ce qu'il faut chercher...	Exemples pour démontrer
Note : 1 Faible 2 Moyen 3 Élevé 4 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none"> Estime qu'il faut privilégier la reconnaissance individuelle. Estime que la reconnaissance devrait se faire au jour le jour et non une seule fois par année. Est conscient qu'il existe une variété de modes de reconnaissance afin que tout le monde y trouve son compte 	<ul style="list-style-type: none"> A la capacité d'évaluer la motivation des bénévoles et d'élaborer un programme de reconnaissance personnalisé. Utilise de façon créative les ressources de l'organisation, comme les ateliers de formation des employés, comme forme de reconnaissance des bénévoles 	<ul style="list-style-type: none"> Notes de remerciement spécifiques. Participation d'un bénévole à une réunion d'employés. Participation d'un bénévole à un cours. Fournir des références pour le bénévole. Demander à un bénévole d'assumer des responsabilités supplémentaires
Remarques			
Question 20 Si vous aviez à planifier un événement officiel de reconnaissance, quels seraient les éléments importants à prendre en considération?			
	Exigences de base – Ce qu'il faut chercher...	Capacités exceptionnelles– Ce qu'il faut chercher...	Exemples pour démontrer
Note : 1 Faible 2 Moyen 3 Élevé 4 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none"> Intérêt des bénévoles Budget Capacité d'obtenir les ressources et l'appui de la communauté Image et perception de l'organisation et de ses intervenants Participation des employés 	<ul style="list-style-type: none"> Possède une expérience de l'organisation et de la gestion de divers types d'événements pour répondre aux divers besoins des bénévoles. Possède une capacité éprouvée de mobiliser les ressources communautaires pour appuyer le programme de bénévolat Expérience de l'obtention de commandites ou de travail auprès de l'équipe de développement des fonds à l'interne 	<ul style="list-style-type: none"> Événements pour les personnes âgées - cafés-rencontres pour répondre aux besoins sociaux. Ateliers carrière pour aider les jeunes à utiliser le service bénévole pour explorer les perspectives de carrière. Événements pour les adolescents – barbecues, bowling, patin à roulettes
Remarques			

Section 10: Relations bénévoles/employés

Question 21			
Veuillez me donner un exemple d'une stratégie que vous avez utilisée pour vaincre la résistance des employés à la participation bénévole?			
	Exigences de base – Ce qu'il faut chercher...	Capacités exceptionnelles– Ce qu'il faut chercher...	Exemples pour démontrer
Note : 1 Faible 2 Moyen 3 Élevé 4 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none"> Développer des relations de confiance avec les employés. Développer une connaissance de base de la négociation syndicale et des conventions collectives. Utiliser et élaborer des politiques de RH et de bénévolat. Se pencher sur les préoccupations et les craintes des employés et obtenir leur appui 	<ul style="list-style-type: none"> A une capacité éprouvée d'obtenir le soutien des employés afin d'étendre le programme de bénévolat. A élaboré et (ou) géré avec succès un programme de bénévolat dans un environnement syndiqué 	<ul style="list-style-type: none"> Reconnaissance des employés pour leur soutien aux bénévoles. Ateliers et formation pour les employés. Production de manuels pertinents de politiques et de procédures de RH et de bénévolat. Miser sur les succès antérieurs
Remarques			
Question 22			
Donnez-moi un exemple d'une approche que vous avez utilisée pour renforcer une équipe (direction, employés, syndicat, le cas échéant, et bénévoles).			
	Exigences de base – Ce qu'il faut chercher...	Capacités exceptionnelles– Ce qu'il faut chercher...	Exemples pour démontrer
Note : 1 Faible 2 Moyen 3 Élevé 4 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none"> Développer la confiance et le soutien mutuel. Offrir de la consultation Expliquer clairement les rôles. Comprendre et satisfaire les besoins. Établir une loyauté en adoptant des normes éthiques rigoureuses pour la prise de décision 	<ul style="list-style-type: none"> Les bénévoles et les services bénévoles sont considérés comme faisant partie intégrante de l'équipe. Capacité éprouvée d'obtenir le respect et le soutien des divers membres de l'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> Consultation avec les autres membres de l'équipe lorsque des décisions les touchent. Occasions d'interactions sociales. Satisfaction des besoins de l'équipe au moyen du programme de bénévolat. Respect des rôles et des responsabilités de chacun. Utilisation appropriée des bénévoles en relation avec les employés
Remarques			

Section 11 : Titres scolaires et compétences

Question 23	Quels sont vos titres scolaires et vos titres professionnels liés à la gestion des bénévoles?		
Note : 1 point pour chaque réponse correspondante dans chaque colonne	<ul style="list-style-type: none"> Inscrit à un programme de certificat d'études postsecondaires (30+ heures de travaux de cours menant à un certificat) en gestion des bénévoles Complété le programme d'Introduction à la gestion des bénévoles offert par un centre de bénévolat Séminaires web sur la gestion des bénévoles 	<ul style="list-style-type: none"> Obtention d'un certificat d'études postsecondaires (30+ heures de travaux de cours menant à un certificat) en gestion des bénévoles Accréditation en gestion des bénévoles A enseigné dans le cadre d'un programme de certificat d'études postsecondaires lié à la gestion des bénévoles A animé des ateliers sur des thèmes liés à la gestion des bénévoles 	<ul style="list-style-type: none"> Accréditation CVA ou l'équivalent Certificat d'études postsecondaires en gestion des bénévoles
Remarques			
Question 24	La gestion des ressources bénévoles demande des personnes qui possèdent certaines qualités qui rehaussent la crédibilité et le succès du programme de bénévolat. Quels sont les comportements, attitudes et caractéristiques personnelles essentielles chez un professionnel de la gestion de bénévoles?		
Note : 1 point pour chaque réponse correspondante dans chaque colonne	<ul style="list-style-type: none"> Axé sur les gens Personnalité chaleureuse et sympathique Attitude enthousiaste et positive Inclusif Esprit d'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> Aptitude à influencer et à inspirer Passionné Visionnaire Leadership positif et assuré 	<ul style="list-style-type: none"> Empathie Compassion Patience
	<ul style="list-style-type: none"> Aptitudes marquées pour les communications Capacité de s'exprimer clairement Tact et diplomatie Capacité à résoudre des problèmes 	<ul style="list-style-type: none"> Souci du détail Sens de l'organisation Capacité de gérer plusieurs dossiers à la fois 	<ul style="list-style-type: none"> Capacité de gérer le stress Souplesse Capacité de s'adapter au changement et à la croissance
	<ul style="list-style-type: none"> Valeurs personnelles fortes en harmonie avec la mission de l'organisation Respect Professionnalisme Éthique Intégrité 	<ul style="list-style-type: none"> Fidélité Engagement envers l'organisation Dévouement Motivation Autonomie 	<ul style="list-style-type: none"> Axé sur le service à la clientèle Axé sur les besoins Axé sur la mission Axé sur les objectifs
	<ul style="list-style-type: none"> Engagement civique Engagement personnel envers le bénévolat Engagement envers le perfectionnement professionnel 	<ul style="list-style-type: none"> Créativité Capacité à résoudre des problèmes Sens de l'initiative 	<ul style="list-style-type: none"> Capacité de voir la situation dans son ensemble Esprit d'analyse

Question 25	Quelles qualités personnelles pourraient créer un problème dans ce poste?		
Note : 1 point pour chaque réponse correspondante dans chaque colonne	<ul style="list-style-type: none"> • Approche de micro-gestion • Incapacité de gérer plusieurs dossiers à la fois • Manque de confiance envers les autres • Manque d'initiative 	<ul style="list-style-type: none"> • Approche rigide et inflexible • Résistance à se tenir à jour et à s'adapter au changement • Inefficacité dans la gestion du temps • Manque d'aptitudes pour les communications 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne pas être digne de confiance • Manque de sincérité • Manque d'engagement envers la cause ou l'organisation
Remarques			

Note totale :