



Compétences, connaissances et aptitudes pour les professionnels de la gestion de bénévoles

Élément clé	Connaissances	Compétences	Aptitudes
1) Développer les ressources bénévoles	<ul style="list-style-type: none">• Organisation, communauté et secteur• Méthodes de recherche, d'évaluation et d'analyse• Planification stratégique et établissement d'objectifs• Élaboration de politiques et de procédures• Applications informatiques• Théorie et pratique en matière de gestion de ressources bénévoles• Normes de pratiques de PGBC et comportement éthique• Code canadien du bénévolat• Normes professionnelles nationales	<ul style="list-style-type: none">• Communication• Esprit d'analyse• Évaluation• Recherche• Consultation• Rédaction administrative• Esprit d'équipe	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en place une gestion efficace des ressources bénévoles au sein d'une organisation• Évaluer le programme par rapport aux normes reconnues• Obtenir le soutien de la haute direction et du conseil d'administration• Créer une base de soutien au sein de l'organisation• Évaluer les besoins et les possibilités de bénévolat dans l'organisation• Faire des recherches sur les programmes et les services connexes• Élaborer des buts et des objectifs pour les ressources bénévoles• Élaborer des politiques et des procédures pour les ressources bénévoles• Créer des outils et des ressources de soutien (c.-à-d. formulaires, bases de données, manuels)• Élaborer et mettre en œuvre un plan d'évaluation pour les ressources bénévoles• Élaborer et mettre en œuvre des plans d'orientation et de formation pour les ressources 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.

Élément clé	Connaissances	Compétences	Aptitudes
2) Faire la promotion des ressources bénévoles	<ul style="list-style-type: none"> • Intervenants • Organisation • Communauté • Bénévoles • Applications informatiques • Politiques et procédures • Méthodes de mobilisation • Opportunités de marketing jumelé 	<ul style="list-style-type: none"> • Animation, formation et présentation • Variété de méthodes de prestation fondées sur le public cible et les résultats souhaités • Communication • Collaboration • Messages créatifs • Établissement de relations 	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les intervenants au sujet des ressources bénévoles • Plaider pour des services bénévoles auprès des intervenants • Concevoir et mettre en œuvre un plan de communication pour les ressources bénévoles • Cultiver les relations avec les intervenants et les partenaires • Évaluer les techniques de promotion et les plans de communication
3) Procéder au recrutement de bénévoles	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse des besoins • Programmes organisationnels • Portée des rôles des bénévoles • Recrutement ciblé • Avantages pour les bénévoles • Évaluation des risques • Critères et processus de sélection, notamment la vérification des dossiers criminels • Politiques et procédures • Législation applicable en matière de travail, de droits de la personne et de protection de la vie privée 	<ul style="list-style-type: none"> • Élaboration de description de poste • Évaluation et sélection des candidats • Entrevues • Inspirer et persuader • Marketing et promotion • Évaluation des outils de sélection, c.-à-d. vérification des dossiers criminels et des références • Communication • Planification des horaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer les besoins organisationnels • Élaborer des descriptions de poste • Concevoir et mettre en œuvre des stratégies de recrutement ciblées • Marketing et promotion des possibilités de bénévolat • Sélection des candidats pour les entrevues • Faire les entrevues des candidats • Administrer les contrôles des tiers (vérification des dossiers criminels et des références)

Élément clé	Connaissances	Compétences	Aptitudes
4) Fournir l'orientation et la formation aux bénévoles	<ul style="list-style-type: none"> • Principes de formation et théorie liée aux données démographiques sur les bénévoles • Connaissance organisationnelle • Stratégies de communication • Préparation de présentation • Planification d'événement 	<ul style="list-style-type: none"> • Formation et présentation • Enseignement pour une variété de styles d'apprentissage • Communication, en groupe et individuelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser et présenter les activités d'orientation et de formation • Produire les documents de formation pour l'orientation et la formation propre au placement • Établir des objectifs d'apprentissage et évaluer les résultats
5) Tenir des dossiers des services bénévoles	<ul style="list-style-type: none"> • Politiques et procédures • Lois et règlements pertinents • Méthodes de tenue de dossiers statistiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Recherche et analyse • Gestion de base de données • Souci du détail • Sens de l'organisation et habitudes de travail efficaces • Élaborer des politiques et des procédures pour la tenue de dossier 	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un système sécurisé de classement des dossiers des bénévoles (physiques et/ou électroniques) • Mettre à jour les dossiers des bénévoles (heures, renseignements personnels) • Mettre à jour les contrôles des tiers (vérification de dossiers criminels, de crédit, de conducteur, etc.) • Produire des rapports statistiques • Archiver les dossiers des bénévoles, détruire et supprimer conformément aux politiques

Élément clé	Connaissances	Compétences	Aptitudes
6) Effectuer des tâches administratives	<ul style="list-style-type: none"> • Protocole de communications organisationnelles et départementales, politiques rapports et exigences de tenue de dossiers • Applications informatiques • Budgets et tenue de livres • Climat organisationnel et étiquette de communication • Évaluer les ressources organisationnelles 	<ul style="list-style-type: none"> • Communication • Rédaction • Effectuer des calculs de base • Souci du détail • Recherche, analyse et observation • Planifier, collaborer et arbitrer 	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les communications au sein du département et les demandes des bénévoles • Contribuer au processus budgétaire • Maintenir les ressources et les fournitures du département • Gérer les dossiers et les rapports du département • Répondre aux incidents et élaborer des protocoles de sécurité
7) Gérer le rendement des bénévoles	<ul style="list-style-type: none"> • Buts et mission de l'organisation • Politiques et procédures • Bénévoles, rôles des bénévoles et horaires • Évaluation des compétences • Possibilités de développement professionnel • Communauté • Principes d'éducation aux adultes • Résolution de conflit • Techniques de fidélisation • Théorie et pratique en matière de supervision 	<ul style="list-style-type: none"> • Communication • Documenter les incidents, ententes, entrevues et réunions • Évaluation • Gestion des personnes • Souci du détail • Planification • Mentorat et coaching 	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les objectifs de rendement des bénévoles • Faire les évaluations de rendement des bénévoles • Donner du feedback aux bénévoles • Fournir des opportunités de développement aux bénévoles • Appliquer des procédures de mesures correctives • Faire les entrevues de départ • Entretenir des relations positives avec les bénévoles, les employés et les clients • Offrir une formation continue aux employés qui travaillent avec des bénévoles • Mettre en œuvre des stratégies de fidélisation • Fournir des références aux bénévoles

Élément clé	Connaissances	Compétences	Aptitudes
8) Reconnaître la contribution des bénévoles	<ul style="list-style-type: none"> • Motivations des bénévoles • Méthodes d'évaluation • Budgets • Planification d'événements • Planification logistique • Politique et procédures 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacités d'analyse • Aptitudes pour la communication • Souci du détail • Planification d'événement • Effectuer des calculs • Capacité de rédaction 	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer un plan de reconnaissance des bénévoles • Explorer les méthodes de reconnaissance • Choisir des méthodes de reconnaissance particulières • Consulter les bénévoles pour connaître leurs préférences en matière de reconnaissance • Organiser des événements de reconnaissance • Publiciser et promouvoir les contributions des bénévoles • Examiner les méthodes de reconnaissance des bénévoles
9) S'engager envers le développement professionnel	<ul style="list-style-type: none"> • Associations professionnelles • Organisations appuyant le développement professionnel en gestion de bénévoles • Ressources en ligne • Exigences en matière d'accréditation 	<ul style="list-style-type: none"> • Recherche • Capacités d'analyse • Aptitudes pour la communication • Capacité de rédaction 	<ul style="list-style-type: none"> • Participer à des associations professionnelles • Participer à des opportunités de développement professionnel • Obtenir une accréditation professionnelle • Partager ses connaissances professionnelles avec les autres