



PRÉPARER AUJOURD'HUI L'ACTION BÉNÉVOLE DE DEMAIN

LES PRATIQUES DE GESTION DES BÉNÉVOLES ÂNÉS ŒUVRANT
DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX,
PRINCIPALEMENT AUPRÈS DES ÂNÉS



GUIDE
DE RÉFLEXION
ET D'ACTION



Fédération des centres d'action bénévole du Québec
1557, avenue Papineau, Montréal (Québec) H2K 4H7
Téléphone : (514) 843-6312
www.fcabq.org

Recherche et rédaction : Coopérative de travail Interface
Révision linguistique : Marie-Andrée Bédard
Mise en page : Kawabunga
Impression : Quadriscan
Date de publication : décembre 2010

Droits d'auteur : Nous encourageons la diffusion du contenu de ce guide,
à condition d'en citer la source et de ne pas en altérer la teneur.



SOMMAIRE

Mot de la Fédération des centres d'action bénévole du Québec 5

Préparer aujourd'hui l'action bénévole de demain 6

D'où vient l'idée de bâtir ce guide ? 6

Objectif de ce guide 8

Comment utiliser ce guide ? 8

Capsules sur le bénévolat : saviez-vous que... 10

12 FICHES DE RÉFLEXION

1. Devons-nous renouveler nos pratiques ? 12

2. Sommes-nous disposés à renouveler nos pratiques ? 16

3. Nos pratiques prennent-elles en compte les besoins des citoyennes et citoyens ? 20

4. Notre mode de gouvernance permet-il aux bénévoles de participer aux décisions ? 24

5. Notre gestion financière prend-elle en compte les dépenses de soutien des bénévoles ? 28

6. Notre promotion parle-t-elle d'engagement citoyen ? 32

7. Le rayonnement de notre organisme permet-il de collaborer avec la collectivité ? 36

8. Nos pratiques encouragent-elles le lien d'appartenance des bénévoles et un milieu de vie stimulant ? 40

9. Nos modes de communication sont-ils efficaces et adaptés aux différents types de bénévoles ? 44

10. Nos pratiques de recrutement et d'intégration sont-elles adaptées aux réalités des bénévoles ? 48

11. L'organisation du travail et des tâches stimule-t-elle la rétention de nos bénévoles ? 54

12. Le soutien et les formations que nous offrons aux bénévoles répondent-ils à leurs besoins ? 58

À consulter... 64



MOT DE LA FCABQ

En 2001, lors de l'Année Internationale des bénévoles, plusieurs secteurs de l'action bénévole avaient identifié le manque de bénévoles comme un élément préoccupant pour la continuité de certains services à la population.

Déjà en ce moment, les organismes doivent composer avec les difficultés causées par les nombreux départs de leurs bénévoles qui vieillissent. Fidèles et assidues, ces personnes en sont les piliers et leur relève s'annonce ardue. Pour s'en rendre compte, il suffit de se pencher sur un recensement récent des effectifs dans les centres d'action bénévole : les chiffres démontrent une perte de 20 % de bénévoles depuis 2001. Et le profil actuel des bénévoles des centres d'action bénévole reflète bien la situation de l'ensemble des organismes communautaires en santé et en services sociaux au Québec.

Dans la foulée de l'AIBQ 2001, la Fédération des centres d'action bénévole du Québec s'est engagée notamment à produire un rapport de recherche ainsi que différents documents qui refléteraient les réalités d'ici dans le domaine de la gestion des bénévoles âgés à pied d'œuvre dans tous les secteurs de l'action bénévole. C'est ainsi que nous sommes fiers de vous présenter ce guide de réflexion et d'action.

Car, il est important de **Préparer aujourd'hui l'action bénévole de demain.**

Bonne lecture et surtout, bonne réflexion !

Remerciements

Nous tenons à remercier les nombreuses personnes et organisations qui ont contribué à la réalisation de notre recherche ainsi que du guide de réflexion et d'action.

Pour son soutien financier, le Secrétariat aux aînés du Ministère de la Famille et des Aînés, par l'entremise du programme Soutien aux initiatives visant le respect des aînés.

Pour leur apport considérable comme experts et expertes sur la question de l'action et de l'engagement bénévole, les membres du comité consultatif :

- Jocelyne Bernier, Chaire sur les Approches communautaires et les inégalités de santé; Institut de recherche en Santé publique de l'Université de Montréal
- Claudette Coulombe, Regroupement des popotes roulantes et autres services alimentaires bénévoles
- Michèle Denis, Centre d'action bénévole des Seigneuries (Rivière-du-Loup)
- Carole Deschamps, Secrétariat aux aînés, Ministère de la Famille et des Aînés
- Marie-Marthe Lespinay, Table régionale de concertation des aînéEs du Centre du Québec et Fédération des centres d'action bénévole du Québec
- Claire Parr, Service bénévole de l'Est de Montréal
- Nicole Vallée, Centre d'action bénévole du Lac-St-Pierre (Saint-François-du-Lac)

Pour la revue et l'analyse documentaire, madame Julie Fortier et son équipe de recherche du Laboratoire en loisir et vie communautaire de l'Université du Québec à Trois-Rivières.

Pour leur grande générosité et leur temps offert en partageant leurs expériences passées et leurs perceptions sur l'avenir de l'action bénévole, toutes les personnes bénévoles qui ont participé aux groupes de discussion et complété les questionnaires.

Pour leurs conseils, leur vision et leur analyse, toutes les personnes gestionnaires et responsables de bénévoles qui ont participé aux entrevues individuelles et rempli les questionnaires.

Pour leur contribution et leur coup de main à la recherche, les stagiaires Audrey LeBourligue et Audrey Lenault.

PRÉPARER AUJOURD'HUI L'ACTION BÉNÉVOLE DE DEMAIN

La Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ)¹ vous présente le guide de réflexion et d'action sur les pratiques de gestion des bénévoles âgés oeuvrant dans les secteurs de la santé et des services sociaux, principalement auprès des âgés. Il s'adresse aux organisations bénévoles préoccupées de renouveler leurs pratiques afin de faire face aux nouvelles réalités de la société en mutation, où les personnes âgées y sont de plus en plus représentées.

D'où vient l'idée de bâtir ce guide ?

Depuis les dernières années, les organismes constatent des transformations en ce qui concerne le nombre et le profil des personnes disponibles pour faire du bénévolat. En faisant les liens entre leurs observations et le vieillissement de la population, leur réflexion fait resurgir certaines questions : quel est le profil des personnes nouvellement retraitées prêtes à donner du temps dans nos organismes ? Sont-elles ou non plus actives, plus éduquées, plus en forme, plus à l'aise financièrement, plus engagées socialement qu'auparavant ? Quels sont leurs champs d'intérêt, leurs passions ? Comment utilisent-elles leur temps libre ? Leurs observations et leurs interrogations leur ont paru suffisamment importantes pour les inciter à y trouver des réponses concrètes.

La FCABQ a donc entrepris une recherche qui s'est déroulée entre novembre 2009 et novembre 2010. Elle visait l'identification de bonnes pratiques de gestion des bénévoles âgés œuvrant dans les secteurs de la santé et des services sociaux, principalement auprès des âgés, ceci dans les trois sphères de l'action bénévole (recrutement, reconnaissance, rétention).

Cette recherche, davantage qualitative que quantitative, s'est déroulée selon les principes d'une recherche-action, nécessitant donc du temps et un grand engagement des personnes, ainsi qu'un équilibre entre rigueur dans la méthode et flexibilité à adapter les étapes au fur et à mesure, selon les résultats. Elle a été réalisée

grâce au travail assidu du comité consultatif ainsi qu'à la collaboration des bénévoles qui ont participé aux groupes de discussion, des membres du personnel d'organismes qui ont répondu à nos questions lors d'entrevues individuelles et des personnes qui ont rempli les questionnaires et participé aux ateliers du colloque de la FCABQ de juin 2010. Toutes ces personnes, à leur façon, ont contribué à l'enrichissement de la recherche et nous les en remercions, tout comme chacune des organisations qu'elles représentent.

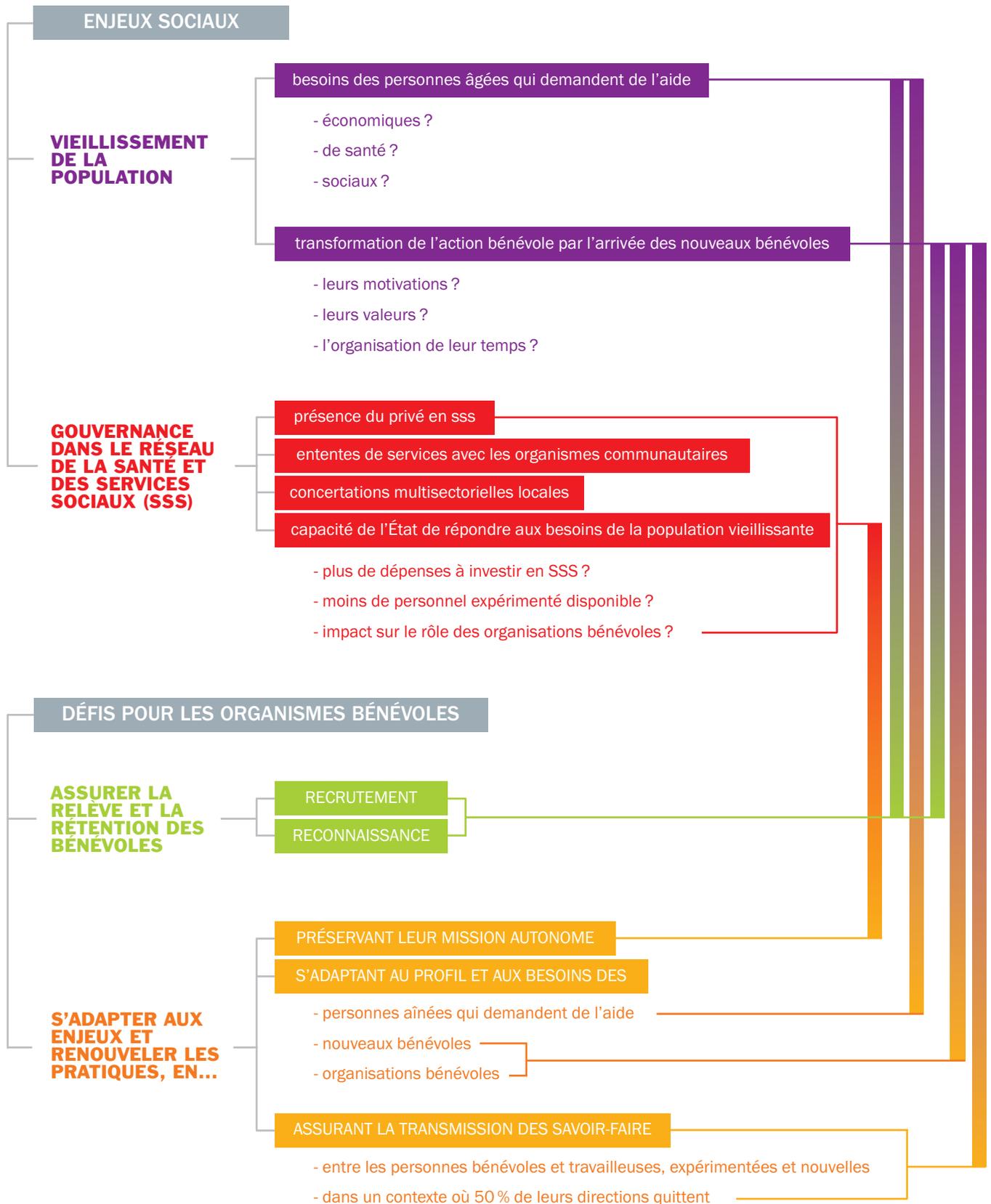
La recherche a mené à la production d'un rapport auquel s'ajoute ce guide de réflexion et d'action. Ses résultats auront fait l'objet d'un colloque tenu le 7 décembre 2010, dans la foulée de la journée internationale des bénévoles qui a lieu le 5 décembre de chaque année depuis 1985. Pour consulter le rapport de recherche et les actes du colloque, visitez le www.fcabq.org

« Le bénévolat est un pilier fondamental de la société civile. Il donne vie aux aspirations les plus nobles de l'être humain : la recherche de la paix, de la liberté, de l'égalité des chances, de la sécurité et de la justice pour tous. »²

1 Fondée en 1972, la FCABQ a pour mission de contribuer au mieux-être de la population par la promotion, la reconnaissance et le développement des différentes pratiques de l'action bénévole. Ses membres sont des centres d'action bénévole répartis dans toutes les régions du Québec.

2 Déclaration Universelle du Bénévolat. Adoptée par le conseil d'administration international de l'IAVE - La 16^e Conférence mondiale sur les bénévoles de L'Association internationale pour l'effort bénévole. Amsterdam, Pays-Bas. Janvier 2001.

CONTEXTE DE LA RECHERCHE : ENJEUX ET DÉFIS



COMMENT UTILISER CE GUIDE

Dans ce guide, vous trouverez d'abord un résumé de la méthodologie de recherche ainsi que quelques capsules d'information sur le bénévolat. Dans un deuxième temps, il se divise en douze fiches de réflexion et d'action. Chacune est associée à un thème et renferme les éléments suivants :

- les objectifs;
- un contenu À retenir! issu de la recherche-action;
- des exemples de bonnes pratiques;
- des questions pour analyser vos façons de faire;
- la conclusion que vous faites à l'issue de votre analyse et un tableau pour inscrire vos actions futures.

Objectif de ce guide

Ce guide permet aux organisations bénévoles d'alimenter leurs réflexions sur leurs pratiques de gestion des bénévoles tout en identifiant de nouvelles pistes de travail pour les renouveler.

On dit que « plusieurs têtes valent mieux qu'une! » Regroupez les personnes de votre organisation (membres du conseil d'administration, bénévoles, équipe de travail, etc.) pour réfléchir, ensemble, à l'aide des douze fiches de ce guide. Instaurez différents moyens pour y arriver. Nous vous en proposons quelques-uns. À vous de choisir ou d'inventer ceux qui vous conviennent.

- Disposer d'un comité-pilote qui aide à trouver des solutions au renouvellement de bonnes pratiques.
- Réaliser des activités consultatives et d'orientation sur vos pratiques auprès de vos membres.
- Élaborer un outil interactif d'information et de consultation sur vos pratiques.
- Animer des ateliers à partir des douze fiches de réflexion et d'action.
- Instaurer un observatoire qui veille à ce que vos pratiques répondent aux cinq caractéristiques et aux six qualités qui les définissent.
- Inclure dans votre plan d'action annuel des objectifs liés aux douze thèmes de chaque fiche.
- Et encore!

POUR RENOUVELER NOS PRATIQUES, LES BÉNÉVOLES AU COEUR DE L'ACTION :

Deux questions exploratoires et préparatoires à se poser

DEVONS-NOUS RENOUVELER NOS PRATIQUES ?

- Cinq caractéristiques d'une bonne pratique
- Six qualités d'une bonne pratique

FICHE 1

SOMMES-NOUS DISPOSÉS À RENOUVELER NOS PRATIQUES ?

- Les conditions préalables
- Deux règles d'OR

FICHE 2

Quatre pôles de réflexion et d'action

NOTRE GOUVERNANCE

- Notre gouvernance et les besoins de la collectivité _____ FICHE 3
- Notre gouvernance et la place des bénévoles dans les instances _____ FICHE 4
- Notre gestion financière et le soutien des bénévoles _____ FICHE 5

NOTRE PROMOTION DE L'ACTION BÉNÉVOLE

- Notre promotion et l'engagement citoyen _____ FICHE 6
- Notre rayonnement et notre collaboration avec la collectivité _____ FICHE 7

NOTRE VIE ASSOCIATIVE

- Le lien d'appartenance à un milieu de vie stimulant _____ FICHE 8
- Nos modes de communication avec les bénévoles _____ FICHE 9

NOTRE ORGANISATION DU TRAVAIL

- Le recrutement et l'intégration des bénévoles _____ FICHE 10
- L'impact de l'organisation du travail et des tâches sur la rétention des bénévoles _____ FICHE 11
- Le soutien et les formations offerts aux bénévoles _____ FICHE 12

SAVIEZ-VOUS QUE...

Une population vieillissante

- Le nombre de personnes de 65 ans et plus au Canada a plus que doublé au cours des 35 dernières années, atteignant 4,3 millions en 2006, soit 13 % de la population.
- Selon les scénarios de croissance modérée, les aînés constitueraient 23 % de la population en 2031.
- Le nombre de personnes très âgées (80 ans et plus) augmente aussi très rapidement. De 1996 à 2006, ce nombre s'est accru de 46 % pour atteindre 1,2 million. D'ici à 2031, il pourrait augmenter d'environ 110 % pour se situer à 2,5 millions.

Statistique Canada : www.statcan.gc.ca

Le bénévolat et les *baby-boomers*

- Les *baby-boomers* participent à des activités de bénévolat très variées et ont tendance à faire du bénévolat avec plus d'un organisme.
- Le bénévolat par des *baby-boomers* est plus fréquent parmi les personnes qui travaillent à temps partiel : 46,3 % de tous les *baby-boomers* qui travaillent à temps partiel font aussi du bénévolat.
- Les *baby-boomers* propriétaires d'entreprises ou de maisons font plus de bénévolat et cela demeure le cas, peu importe les niveaux de scolarité et l'origine ethnique.
- Chez les *baby-boomers*, les femmes (36,9 %) font plus de bénévolat que les hommes (29,4 %).
- Les hommes *baby-boomers* font plus de bénévolat que les hommes de tous les autres groupes d'âge.
- Les *baby-boomers* détenant un diplôme postsecondaire font plus de bénévolat (49,8 %) que ceux n'ayant pas de diplôme postsecondaire (25,7 %).
- Les *baby-boomers* sont des personnes grégaires qui sont moins portées à faire du bénévolat par obligation ou sens du devoir mais qui le font plutôt parce qu'elles cherchent à établir des liens sociaux.
- Les *baby-boomers* sont particulièrement sensibles à l'idée de faire du bénévolat lorsque la demande provient d'une personne faisant partie de leur réseau social. Cela constitue en fait leur principale source de motivation.
- Le bénévolat est à son plus fort lorsque les personnes sont dans la force de l'âge, soit à l'âge actuel des *baby-boomers* puis, il décline légèrement.

Centre catholique pour immigrants, Ottawa. Renaissance 50plus : Susciter la participation des bénévoles de plus de 50 ans : Guide pour les agences. 2007.

- Sept bénévoles *baby-boomers* sur dix continuent à faire du bénévolat pour une deuxième année consécutive, et 20 % des bénévoles « perdus » ne sont pas remplacés.

Bénévoles Canada. Les *baby-boomers* : vos nouveaux bénévoles – Guide d'introduction : Repenser l'approche de votre organisme pour susciter la participation des bénévoles *baby-boomers*. 2009.



Le bénévolat, c'est aussi...

Le bénévolat est un acte :

- social d'échange (don et contre don);
- de vie et de développement social fondé sur le civisme (action citoyenne) et la volonté de créer des liens ;
- fondé sur des valeurs de gratuité et de responsabilité;
- influencé par les causes et les milieux (organismes) publics dans lesquels il se déploie et agit.

THIBAUT, André, Julie FORTIER et Patrice ALBERTUS. Réseau de l'action bénévole du Québec (RABQ). Rendre compte du mouvement bénévole au Québec : créateur de liens autant que de biens et de services. Version abrégée. Juillet 2007.

Faire du bénévolat non encadré, c'est venir en aide de son propre chef, de façon directe, sans passer par un organisme à but non lucratif ou un groupe structuré, à des personnes autres que celles de son ménage.

- Autant de Québécoises et Québécois que de Canadiennes et Canadiens des autres provinces font du bénévolat non encadré : les proportions sont respectivement de 83,0 % et de 83,3 %.

GAUTHIER, Richard. Centre d'études sur l'action communautaire et bénévole. Don, bénévolat et participation : quel est le comportement des Québécois ? Octobre 2008.

Faire de l'action bénévole, c'est choisir de participer, en toute liberté, en donnant du temps dans sa collectivité, dans un esprit d'échange et de bienfaits collectifs et réciproques.

Fédération des centres d'action bénévoles du Québec. Préparer aujourd'hui l'action bénévole de demain : les pratiques de gestion des bénévoles aînés ouvrant dans le secteur de la santé et des services sociaux, principalement auprès des aînés. 2010.

Le bénévolat au Québec

- Plus de gens offrent moins d'heures de bénévolat : la majorité des heures sont offertes par une minorité de personnes. Les organismes dépendent fortement d'un très petit segment de la population pour assurer la majorité des heures de bénévolat.
- Les hommes font autant de bénévolat que les femmes.
- Les personnes de plus de 34 ans sont plus enclines à faire du bénévolat indépendamment de la cause choisie, des personnes qu'elles soutiennent et des tâches qu'elles accomplissent.
- Généralement, les personnes qui donnent du temps bénévolement ont un niveau d'études et de vie élevé, sont en union (mariées ou non) ou séparées ou divorcées et pratiquent une religion régulièrement.
- Les trois secteurs choisis sont : santé et services sociaux ; sport et loisirs ; éducation et recherche.

Statistique Canada, Agence de santé publique du Canada, Patrimoine canadien, Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Santé Canada, Imagine Canada, Bénévoles Canada. Canadiens dévoués, Canadiens engagés : Points saillants de l'Enquête canadienne de 2007 sur le don, le bénévolat et la participation. Juin 2009.

La situation générale dans les organismes bénévoles québécois

- Près des deux tiers (64 %) des organisations bénéficient de la participation de bénévoles autres que les personnes administratrices.
- Pour la dernière année financière, on parle d'une moyenne de 32 bénévoles et de 1 à 499 heures de participation par organisation.
- Quelques personnes siégeant au conseil d'administration des organisations du secteur sont âgées de 35 ans et moins.

Comité sectoriel de main-d'œuvre économie sociale action communautaire. Les repères en économie sociale et en action communautaire: Panorama du secteur et de sa main-d'œuvre. 2009.

Dans les centres d'action bénévole :

- Les chiffres démontrent une perte de 20 % de bénévoles depuis 2001.
- Le profil actuel des bénévoles des centres d'action bénévole reflète bien la situation de l'ensemble des organismes communautaires en santé et en services sociaux :
 - 42 % des personnes bénévoles sont âgées de 65 ans et plus;
 - 28 % sont âgées de 55 à 64 ans;
 - les femmes constituent 70 % des effectifs bénévoles.
- Les mises à la retraite toucheront 50 % des directions générales, sans compter des départs additionnels pour diverses raisons.

Fédération des centres d'action bénévole du Québec. Le développement de l'action bénévole : pour faire face au vieillissement de la population. Septembre 2007.

DEVONS-NOUS RENOUVELER NOS PRATIQUES ?

La capacité de votre organisme à remplir sa mission pourrait simplement dépendre de votre capacité à attirer – et à retenir – des bénévoles appartenant au groupe des *baby-boomers*. Les organismes bénévoles devront être prêts à repenser et à restructurer leurs façons de faire. La gestion stratégique efficace des bénévoles dans le contexte hautement compétitif du nouveau millénaire nécessitera l'apport de changements à tous les aspects de votre organisme ainsi que la participation de toutes et de tous – du personnel de première ligne à la haute direction – sans oublier l'adhésion de votre conseil d'administration.



Objectifs

- Connaître les cinq caractéristiques et les six qualités qui définissent une bonne pratique de gestion.
- Être en mesure de déterminer si, en général, nos pratiques y correspondent.



À retenir !

Les 5 caractéristiques d'une bonne pratique

1. Est compatible avec la mission, les principes, les valeurs et les orientations de votre organisme.
2. S'adapte aux défis imposés par les changements sociaux.
3. Stimule la rétention des bénévoles.
4. Permet aux gestionnaires et responsables de maximiser le temps à offrir aux bénévoles.
5. Est compatible avec des principes de la Déclaration universelle du bénévolat :
 - a) Encourage la participation de la collectivité : donne une voix aux gens qui s'expriment peu;
 - b) Permet d'acquérir de nouvelles connaissances et qualifications, de développer son potentiel personnel, son indépendance, sa créativité;
 - c) Encourage les solidarités familiales, intergénérationnelles, communautaires;
 - d) Permet aux bénévoles d'effectuer un travail gratifiant et utile, garantissant les objectifs visés;
 - e) Met en place des conditions qui facilitent l'organisation, l'engagement et l'activité des bénévoles;
 - f) Assure l'accès au bénévolat en éliminant tout obstacle physique, économique, social et culturel.

Les 6 qualités d'une bonne pratique : les F.O.R.C.E.S des acteurs

1. **Flexible** : S'adapte aux réalités des personnes, de votre organisme et de la collectivité.
2. **Objective** : Peut être évaluée et critiquée afin de chercher à atteindre vos objectifs positifs et précis par la mise en place de moyens simples et méthodiques.
3. **Réaliste** : Prend en compte les opportunités et les contraintes de votre milieu pour l'instaurer et en faire le suivi.
4. **Concrète** : Répond aux réalités sociales actuelles et cherche à améliorer vos actions au fur et à mesure de l'évolution de votre organisme et de votre milieu.
5. **Efficace** : Se démontre par de solides actions tangibles, prouvées, et reconnues comme efficaces.
6. **Stimulante** : Développe le sentiment d'appartenance des bénévoles et contribue au phénomène de rétention.

Les questions à se poser sur les caractéristiques et les qualités d'une bonne pratique

Réflexion en lien avec les caractéristiques et les qualités d'une bonne pratique

En général, depuis les cinq dernières années :	OUI OU NON	Si NON, est-ce possible d'instaurer cette pratique ? OUI ou NON, nos remarques...
1. Nos façons de faire sont compatibles avec notre mission, nos principes, nos valeurs et nos orientations.		
2. Nous adaptons, au fur et à mesure, nos pratiques aux réalités sociales (possibilités/contraintes) de notre milieu.		
3. Les personnes qui sont devenues bénévoles restent au moins deux ans.		
4. La moyenne d'âge de nos bénévoles est en baisse. Nous avons davantage de jeunes bénévoles à la retraite.		
5. Une majorité des bénévoles ayant quitté notre organisation participe bénévolement ailleurs dans la collectivité.		
6. Les personnes employées estiment qu'elles ont suffisamment de temps pour soutenir les bénévoles (autres que les tâches bureaucratiques).		
7. Nos pratiques sont évaluées et peuvent être critiquées. Au moins une fois par année, nous consultons sur nos orientations : <ul style="list-style-type: none">• les bénévoles;• les personnes qui reçoivent nos services;• les partenaires.		
8. Des moyens existent afin que toutes et tous puissent : <ul style="list-style-type: none">• acquérir de nouvelles connaissances;• développer leur potentiel personnel, leur indépendance et leur créativité.		
9. Des projets existent pour encourager les solidarités familiales, intergénérationnelles et communautaires.		
10. Nous nous assurons d'éliminer les obstacles physiques, économiques, sociaux et culturels pour que toutes et tous aient accès au bénévolat.		
11. Nous sommes en mesure de confirmer que les personnes bénévoles estiment qu'elles effectuent un travail gratifiant et utile.		
12. Nous sommes en mesure de confirmer que nous avons réussi à susciter un sentiment d'appartenance chez les bénévoles. Ex. : La participation aux activités n'est pas en baisse.		

Nos conclusions

- 1.** En général, nos façons de faire correspondent-elles aux caractéristiques et aux qualités d'une bonne pratique ?

Oui, expliquer :

Non, expliquer :

- 2.** Aurions-nous avantage à renouveler nos pratiques ?

Oui (voir fiche 2)

Quels sont les bénéfices que nous pourrions en retirer ?

Quels sont les champs d'action qu'il nous paraît nécessaire de renouveler ?

Gouvernance de l'organisme (fiches 3-4-5)

Promotion de l'engagement bénévole (fiches 6-7)

Vie associative (fiches 8-9)

Organisation du travail (fiches 10-11-12)

Aucun, expliquer :

SOMMES-NOUS DISPOSÉS À RENOUVELER NOS PRATIQUES ?

Notre capacité à générer le changement repose sur notre motivation à investir dans notre potentiel créateur.



- Connaître les conditions préalables, les deux règles d'OR et les responsabilités de toutes et tous qui faciliteront les changements que le renouvellement de nos pratiques impose.
- Être en mesure de déterminer si les conditions préalables au renouvellement de nos pratiques sont réunies dans notre organisme.



À retenir !

Renouveler ses pratiques implique des changements

Assurez-vous que les conditions préalables suivantes soient en place :

1. Toutes les personnes sont ouvertes et prêtes à faire face aux changements qui les attendent !
2. Vous avez les ressources humaines, financières et matérielles, ainsi que l'énergie et le temps pour vous engager dans le changement.
3. Les bénévoles sont au cœur de l'action.
4. Votre organisation est connue et reconnue par la collectivité pour sa mission, ses principes et ses valeurs.
5. Votre milieu est prêt à vous appuyer pour faire face au changement.

Deux règles d'OR pour renouveler vos pratiques

1. Organiser et planifier les étapes, éviter l'improvisation... mais rester flexibles et à l'écoute.
2. Reconnaître les potentiels de chacune et chacun et les mettre au profit de l'organisme et du changement.

Vos responsabilités INDIVIDUELLES à l'égard du changement

1. Essayer de comprendre les raisons du changement.
2. Évoluer individuellement et en faire profiter les autres.
3. Faire face à la transition en comprenant ou en reconnaissant les effets de celle-ci sur nous-mêmes.
4. Aider les autres en établissant des relations satisfaisantes.
5. Influencer au lieu de subir.
6. Chercher à voir et à comprendre les choses sous un autre angle.

Vos responsabilités COLLECTIVES à l'égard du changement

1. Communiquer franchement, ouvertement et de façon transparente :
 - a) grâce à des communications fréquentes et ouvertes;
 - b) en disant les choses telles qu'elles sont et en persévérant;
 - c) en étant à l'écoute, en informant, en questionnant et en participant;
 - d) en donnant accès aux personnes dirigeantes (administration, gestion) et aux membres de l'équipe.

Les questions à se poser sur les conditions préalables au renouvellement de nos pratiques

Réflexion en lien avec les conditions préalables au renouvellement de nos pratiques

En général dans notre organisme :	OUI OU NON	Si NON, est-ce possible d'instaurer cette pratique ? OUI ou NON, nos remarques...
1. Grâce à une animation stimulante de consultation, les personnes ont exprimé leurs craintes et leurs attentes à l'égard du changement.		
2. Nous mettons en place des espaces pour que les personnes puissent s'exprimer ouvertement, franchement et de façon transparente tout au cours du plan de renouvellement.		
3. Toutes et tous peuvent communiquer et donner leur avis aux personnes dirigeantes (conseil d'administration, gestionnaires, équipe).		
4. Nous sommes en mesure de confirmer que les bénévoles et l'équipe de travail croient en leur rôle d'agent de changement.		
5. Nous avons les ressources humaines pour nous engager dans le changement et nous mettons à profit les compétences des bénévoles.		
6. Nous avons les ressources financières et matérielles pour nous engager dans le changement et nos partenaires financiers appuient notre démarche.		
7. Nous avons l'appui des autres organisations du milieu.		
8. Nous avons prévu du temps pour nous engager dans le changement en élaborant un calendrier.		

Nos conclusions

1. Les conditions préalables qui nous permettraient de renouveler nos pratiques sont-elles en place ?

Oui, expliquer :

Non, expliquer :

2. Parmi les conditions préalables que nous jugeons possible de réunir, lesquelles nous paraissent prioritaires ?

3. Que prévoyons-nous faire pour réunir ces conditions préalables au changement ?

Nos objectifs	Nos moyens	Nos échéanciers

NOS PRATIQUES PRENNENT-ELLES EN COMPTE LES BESOINS DES CITOYENNES ET CITOYENS ?



Objectifs

- Mieux comprendre l'impact du vieillissement de la population sur les services que nous offrons aux personnes âgées dans le besoin.
- Cerner les pratiques de soutien aux citoyennes et citoyens que nous aurions avantage à renouveler.

Des exemples à suivre !

1 Quand « bénévolat auprès des personnes âgées » rime avec « apprentissage adapté »

Un organisme bénévole s'est associé à la Faculté de médecine de sa région pour offrir des services aux personnes âgées. Les personnes parmi la communauté étudiante qui s'impliquent reçoivent une attestation de crédits d'étude. Ce partenariat répond aux besoins de la Faculté, qui peut quant à elle offrir une expérience professionnelle à ses étudiantes et étudiants et venir en aide à cet organisme qui manque de bénévoles pour donner un service essentiel aux personnes âgées.



À retenir !

Un organisme bénévole répond aux besoins des citoyennes et citoyens grâce à de multiples gestes gratuits posés par les bénévoles.

Quelques constats en ce qui concerne notre réponse aux besoins des individus

Selon les bénévoles, le fait que la population soit vieillissante soulève trois difficultés qui ont des impacts sur le bénévolat d'aujourd'hui :

1. augmentation des besoins des personnes âgées;
2. manque de jeunes bénévoles pour prendre soin des personnes âgées;
3. perception que le groupe formé par les jeunes est moins enclin à faire du bénévolat.

Parce qu'ils ne correspondent pas aux disponibilités et aux champs d'intérêt des nouvelles et nouveaux bénévoles, plusieurs services aux individus sont de moins en moins populaires et le défi de la relève les met en péril. C'est pourquoi plusieurs organismes fonctionnent avec un plus grand nombre de bénévoles pour offrir le même service. La gestion d'un seul service est plus complexe qu'auparavant et demande désormais plus de temps.

Quelques idées pour répondre aux besoins des citoyennes et citoyens

1. Rester à l'affût des nouveaux besoins.
2. Pour la mise en place d'un nouveau service :
 - a) analyser les besoins du milieu en lien avec notre mission et nos valeurs;
 - b) évaluer les ressources financières et bénévoles pour y répondre.
3. Pour maintenir un service, préconiser d'établir différents liens de collaboration avec d'autres organisations.
4. S'assurer que les bénévoles sont aux services des personnes et qu'ils respectent leur dignité tout en restant motivés pour le faire.

2 Répondre à un besoin et stimuler l'action bénévole

Le Centre du Vieux Moulin de LaSalle a trouvé une façon originale de répondre à un besoin des personnes âgées qu'il dessert, soit celui de réduire leur insécurité alimentaire tout en stimulant l'action bénévole au quotidien et en recrutant de nouveaux membres. Il a ouvert un café-caféteria communautaire. Sous la supervision d'une coordonnatrice des services alimentaires, une équipe d'une quinzaine de bénévoles s'activent quotidiennement. En 2009, 14 317 personnes ont fréquenté l'endroit et le projet a gagné le 2^e prix en entrepreneuriat, catégorie économie sociale. **Pour en savoir plus : 514 364-1541 ou www.cvmlasalle.org.**



Les questions à se poser sur notre réponse aux besoins des citoyennes et citoyens

Réflexion sur nos pratiques en lien avec la réponse aux besoins des citoyennes et citoyens

En général dans notre organisme :	OUI OU NON	Si NON, est-ce possible d'instaurer cette pratique ? OUI ou NON, nos remarques...
1. Afin de rester à l'affût des nouveaux besoins des citoyennes et citoyens, nous avons mis en place des moyens de les cerner au fur et à mesure.		
2. Pour la mise en place d'un nouveau service, nous analysons le besoin en lien avec notre mission et nos valeurs ainsi que la possibilité d'avoir les ressources financières et bénévoles pour y répondre.		
3. Pour maintenir un service, nous explorons les partenariats possibles afin d'établir différentes collaborations avec d'autres organisations.		
4. Nous sommes en mesure d'affirmer que les bénévoles sont aux services des individus, qu'ils respectent leur dignité et qu'ils sont motivés à le faire.		
5. Avant de mettre fin à un service jugé essentiel mais que nous ne pouvons plus offrir, nous nous assurons qu'il soit dispensé par une autre organisation.		

Nos conclusions

Parmi les pratiques que nous jugeons possible d'instaurer, nous en choisissons deux qui nous paraissent prioritaires.

Pratiques choisies	Étapes à suivre	Outils à mettre en place

NOTRE MODE DE GOUVERNANCE PERMET-IL AUX BÉNÉVOLES DE PARTICIPER AUX DÉCISIONS ?



Objectifs

- Mieux comprendre les bonnes pratiques de gouvernance participative.
- Cerner les pratiques de gouvernance que nous aurions avantage à renouveler.

Des exemples à suivre !

1 Des bénévoles-piliers : les maîtres-d'œuvre

Au Centre d'action bénévole Bellechasse-Lévis-Lotbinière, l'idée d'utiliser des bénévoles-piliers a émergé au début des années 1990. Les ressources humaines et financières étaient limitées mais le centre tirait profit d'une collaboration appréciée avec une bénévole responsable de la popote roulante, des cliniques santé et des visites d'amitié qui assurait le fonctionnement (recrutement et soutien des bénévoles). Tout en cadrant avec la philosophie « Bénévole maître-d'œuvre... », les travailleuses et travailleurs constataient que le sentiment d'appartenance était plus important parce que c'était une bénévole qui s'en occupait.

Depuis, le Centre continue de fonctionner avec une structure de bénévoles-piliers : « Jamais la permanence ne saurait être aussi ambassadrice du bénévolat que le bénévole lui-même ! Les bénévoles recrutés par ceux-ci font preuve d'une grande loyauté ! »

Toujours soutenus et encadrés par les responsables de services, les bénévoles-piliers voient à la planification, à l'organisation, au recrutement et au soutien des bénévoles. Par leur leadership, ils motivent, précisent les points à améliorer et travaillent de concert avec les responsables à maintenir la qualité des services. Plusieurs font du bénévolat depuis plus de dix ans.

Pour en savoir plus : 418 838-4094 ou 1-877-747-4094 ou www.benevoleenaction.com.



À retenir!

Le monde du bénévolat se transforme

Selon les gestionnaires et responsables d'organismes, le monde du bénévolat se transforme graduellement, principalement à cause du vieillissement de la population, des changements dans le système de santé et des services sociaux et des nouvelles réalités familiales des bénévoles. Ils dressent aussi un profil de bénévoles différent.

Les nouvelles et nouveaux bénévoles sont des personnes professionnelles, motivées par le fait d'influencer et de changer les choses, et plusieurs font preuve de leadership. Ainsi, il est pertinent de leur laisser une place afin qu'elles prennent part aux décisions. Les bénévoles sont donc fidèlement représentés dans la structure organisationnelle et donnent leur avis régulièrement grâce à des processus participatifs inscrits dans les règlements généraux ou les documents de régie interne. Instaurer un mode participatif de gouvernance qui vise l'intégration des bénévoles et de l'équipe au processus de

décision et à la réalisation des objectifs est considéré comme une bonne pratique.

Par exemple, dans le cadre de votre planification annuelle, des activités d'orientation, jointes à des méthodes d'animation participatives permettant la participation de toutes et tous, sont tenues avec les bénévoles et l'équipe de travail.

En résumé, il suffit de donner des espaces aux actrices et aux acteurs afin qu'ils exercent leur leadership et leur autonomie et qu'ils participent aux décisions importantes : coordination de comités, organisation d'événements, préparation des horaires, conseil d'administration et gestion de projet.

2 Réfléchir et s'organiser en donnant une place importante aux bénévoles

L'organisme Les petits frères des pauvres mène une série d'ateliers d'échange et de réflexion afin de mieux planifier et orienter son fonctionnement en lien avec tous les aspects de la gestion des bénévoles. Ce chantier se fait en étroite collaboration avec les bénévoles.
Pour en savoir plus : 514 527-8653 ou www.petitsfreres.ca.

3 Un mode de gouvernance adapté à la réalité du milieu

Une région comptant dix-neuf municipalités a instauré une « maison-mère » qui joue le rôle de coordination entre chacun des centres d'action bénévole. Le but de ce modèle de gestion est d'unifier et de mieux coordonner les activités bénévoles sur l'ensemble du territoire.



Les questions à se poser sur notre gouvernance

Réflexion sur notre gouvernance

En général dans notre organisme :	OUI OU NON	Si NON, est-ce possible d'instaurer cette pratique ? OUI ou NON, nos remarques...
1. Nous réalisons des activités consultatives simples et participatives pour toutes et tous dans le but de mieux orienter nos actions.		
2. Nous réalisons des activités simples et participatives afin que les bénévoles contribuent au contenu du bilan d'activités : évaluation des activités, identification des constats et des orientations.		
3. Nos procédures permettent de consulter et d'informer régulièrement les bénévoles sur le développement des projets et activités.		
4. Il existe des espaces pour que les bénévoles participent au développement de projets et d'activités, selon leurs champs d'intérêt et leurs compétences.		
5. Les bénévoles peuvent contribuer à la gestion d'un projet et à la supervision d'équipe en tant que responsables de comité, de projet ou de service.		
6. Une place importante est donnée aux bénévoles de notre organisme au sein du conseil d'administration.		
7. Nous invitons les bénévoles à participer à l'organisation de l'assemblée générale annuelle (contenu, logistique, etc.).		
8. L'assemblée générale annuelle est animée de façon à maximiser la présence et la participation de toutes et tous.		
9. Nous invitons les bénévoles responsables de services ou de comités à présenter leurs réalisations dans le cadre de l'assemblée générale annuelle.		

Nos conclusions

Parmi les pratiques que nous jugeons possible d'instaurer, nous en choisissons deux qui nous paraissent prioritaires.

Pratiques choisies	Étapes à suivre	Outils à mettre en place

NOTRE GESTION FINANCIÈRE PREND-ELLE EN COMPTE LES DÉPENSES DE SOUTIEN DES BÉNÉVOLES ?



Objectifs

- Mieux comprendre l'importance d'adapter notre gestion financière afin de pouvoir soutenir réellement les bénévoles.
- Cerner les pratiques de gestion financière que nous aurions avantage à renouveler.

Des exemples à suivre !

1 Une étude de besoins à moindres frais

À la suite d'une demande des centres hospitaliers de leur région qui constataient un manque de soutien pour les nouveaux parents d'enfants de moins d'un an, le Centre d'action bénévole des Seigneuries (Rivière-du-Loup) a piloté une étude de besoins de la population avec l'aide d'une stagiaire. Son travail a mené à l'implantation du Service Grand-Maman tendresse où des grand-mamans bénévoles accompagnent les nouveaux parents grâce à des visites, des téléphones sécurisants, des recommandations, etc. On a donc trouvé un moyen peu coûteux (stagiaire) de bien évaluer le besoin nommé et d'y répondre.

Pour en savoir plus : 418 867-3130 ou www.actionbenevolebsl.org.



À retenir !

Faire plus avec moins

Les organismes se disent touchés par le manque de moyens financiers et l'augmentation des exigences gouvernementales, ce qui limite leur capacité à assurer une gestion efficace des bénévoles, à les accompagner et à les soutenir. Ils ont l'impression de devoir faire plus avec moins ! Souvent, ce sont les activités de promotion et de soutien aux bénévoles qui en souffrent, ce qui touche directement le recrutement et la rétention.

Généralement, les organismes bénévoles estiment peu nécessaire de consacrer une part importante du budget à des formations aux bénévoles, alors que les nouvelles et nouveaux bénévoles qui arrivent sont plus

ouverts à l'apprentissage et aiment partager leurs connaissances. Dans un objectif de répondre au défi de la relève, reconnaître les bénévoles en réservant une part du budget pour des formations peut être un moyen de les retenir.

Un défi de l'équilibre financier confronte particulièrement les territoires ruraux et semi-ruraux. En effet, ceux-ci font face à un manque de bénévoles, ce qui entraîne des frais additionnels de transport puisque les bénévoles disponibles doivent parcourir de plus longues distances.

2 Repenser ses priorités budgétaires

Pour des raisons financières, un organisme devait fermer pendant l'été, tous les ans. Afin de s'assurer de répondre aux besoins de la population et pour évaluer les impacts de cette décision sur la population et les bénévoles, une consultation a été menée. Le conseil d'administration a conclu qu'il était essentiel et viable d'ouvrir deux jours par semaine durant l'été.

Les questions à se poser sur notre gestion financière

Réflexion sur nos pratiques de gestion financière

En général dans notre organisme :	OUI OU NON	Si NON, est-ce possible d'instaurer cette pratique ? OUI ou NON, nos remarques...
1. Nous avons prévu un budget annuel pour la formation des bénévoles, selon leur nombre et leurs besoins.		
2. Nous avons prévu un budget annuel pour des activités de reconnaissance des bénévoles, selon leur nombre et leurs champs d'intérêt.		
3. Nous avons prévu un budget annuel pour des activités de consultation et d'orientation auprès des bénévoles, dans le cadre de la planification et de l'évaluation du plan d'action.		
4. Nous avons prévu un budget annuel pour les déplacements des personnes bénévoles, selon leur nombre et la distance qu'elles doivent parcourir.		
5. La transparence existe en ce qui concerne la gestion financière de notre organisme. Régulièrement, les bénévoles et l'équipe de travail reçoivent de l'information sur ce sujet.		
6. Les membres de notre conseil d'administration reçoivent des formations et des outils sur la gestion financière, ce qui leur permet de prendre des décisions éclairées.		
7. Nous sommes en mesure de confirmer que les membres de notre conseil d'administration estiment que toute l'information leur permettant de bien gérer l'organisme leur est donnée.		

Nos conclusions

Parmi les pratiques que nous jugeons possible d'instaurer, nous en choisissons deux qui nous paraissent prioritaires.

Pratiques choisies	Étapes à suivre	Outils à mettre en place

NOTRE PROMOTION PARLE-T-ELLE D'ENGAGEMENT CITOYEN ?



Objectifs

- Mieux comprendre les bonnes pratiques de promotion.
- Cerner les pratiques de promotion que nous aurions avantage à renouveler.

Des exemples à suivre !

1 Ensemble, pour promouvoir... sur tout un territoire

À la suite d'une planification stratégique commune, les directions et les administrations bénévoles des huit centres d'action bénévole de la région du Bas-St-Laurent ont élaboré un plan de promotion et de communication collectif.

Leur vision : en 2015, l'action bénévole sera un moteur incontournable de transformation collective !

Ainsi, leur nouvelle image devait refléter celle d'un réseau uni, dynamique et proactif de centres d'action bénévole stimulants, invitants et valorisants pour les bénévoles voulant s'y engager. Au terme de leur démarche, ils ont procédé au lancement de leur logo et de leur site Internet communs. **Pour en savoir plus : www.actionbenevolebsl.org.**

2 À la télé, dans les journaux, à la radio et dans le métro

Le Centre d'action bénévole de Montréal fait la promotion d'activités bénévoles dites moins conventionnelles. En 2010, sa campagne médiatique d'envergure a coûté moins de 1 500 \$ grâce, entre autres, à la participation d'un graphiste bénévole.

Pour en savoir plus : 514 842-3351 ou www.cabm.net.

3 Passez au salon

En septembre 2010, les centres d'action bénévole de Chicoutimi et de Jonquière ont lancé leur 4^e Salon du bénévolat de Saguenay avec pour thème L'art de s'impliquer. L'activité regroupait 37 organismes communautaires de Ville de Saguenay qui visaient à faire connaître leurs services et à donner la possibilité à la population de participer à leur œuvre. Les visiteurs ainsi que les exposants ont reçu des surprises artistiques de tous genres. Et on a récolté 156 inscriptions de bénévoles.

**Pour en savoir plus : 418 543-6639 ou www.cabchicoutimi.com;
418 542-1625 ou www.actionbenevolejonq.qc.ca.**



À retenir !

Les recherches indiquent que parmi les bénévoles canadiennes et canadiens, 20 % ont décidé de s'investir après avoir lu ou entendu de l'information dans les médias.

Parler d'engagement citoyen en tout temps

Actuellement, c'est surtout lors de la Semaine de l'action bénévole que les organisations mettent l'accent sur la promotion. Toutefois, au regard de la nouvelle réalité du bénévolat, elles savent qu'elles doivent ajouter de nouvelles stratégies de promotion durant l'année et qu'elles ont avantage à produire un plan de promotion.

Pourquoi faire de la promotion ?

Parce qu'il existe encore des préjugés sur la place des personnes âgées dans la société et sur le bénévolat. Les activités de promotion répondent à des objectifs de sensibilisation de la population à la cause des personnes plus âgées et à celle de l'engagement citoyen.

Quoi dire, quoi faire ?

Parler d'engagement citoyen dans son sens large :

- exposer votre cause;
- mettre en lumière les avantages, les bienfaits et les impacts positifs de la participation bénévole, comme la réponse à un besoin grandissant, la valorisation personnelle, l'échange de compétences et le plaisir;
- démontrer la diversité des actions et des personnes bénévoles qui s'y engagent;
- faire ressortir la vision du donnant-donnant.

Étant donné que les nouvelles et nouveaux bénévoles aiment influencer, qu'ils sont des leaders, qu'ils ont généralement des compétences professionnelles et qu'ils sont impliqués dans votre organisme parce qu'ils croient en sa cause, considérez-les comme les experts de votre promotion. Ils sont vos meilleurs véhicules pour passer votre message, dans la mesure où ils sont formés pour être porte-parole.

4 Passer le message de l'engagement citoyen aux plus jeunes

Pour remédier à la problématique de la relève bénévole, le Centre d'action bénévole des Riverains (Sainte-Anne-de-la-Pérade) a pensé stimuler les jeunes à s'engager socialement. Afin d'être près des jeunes et de les inciter à adopter l'action bénévole comme mode d'intégration sociale, le CAB a installé un point de service à l'intérieur de l'école secondaire. Il vise ainsi à :

- créer des liens avec les jeunes;
- favoriser le mentorat entre jeunes et bénévoles d'organismes;
- supporter et consolider les activités bénévoles;
- changer l'image du bénévolat chez les jeunes.

Après un mois seulement, voici des résultats tangibles :

- Dans le cadre du cours projet novateur, le CAB a rencontré les étudiantes et étudiants de la 5^e année secondaire.
- Une vingtaine de jeunes viennent régulièrement au local du CAB, sur l'heure du midi, pour participer à des activités bénévoles. C'est le moment pour discuter avec les jeunes de leurs perceptions du bénévolat et des avantages qu'ils peuvent retirer de l'engagement social.
- Un comité art déco composé de jeunes bénévoles a été créé.
- Une collecte de denrées a lieu afin de constituer des paniers de Noël.
- Le bénévolat fait partie du vocabulaire et du quotidien de dizaines de jeunes de 13 à 17 ans et des adultes qui les entourent.

Pour préparer l'action bénévole de demain, des graines sont semées et de petites tiges émergent déjà !

Pour en savoir plus : 418 325-3100.

1

Une Action pour faire la différence!

2

CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE MONTRÉAL
VOLUNTEER BUREAU OF MONTRÉAL

3

Salon du bénévolat
L'art de s'impliquer 2010

4

CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE des Riverains

Les questions à se poser sur notre promotion

Réflexion sur nos pratiques de promotion

En général dans notre organisme :	OUI OU NON	Si NON, est-ce possible d'instaurer cette pratique ? OUI ou NON, nos remarques...
1. Nous avons un plan de promotion et de communication.		
2. Notre message fait la promotion de l'engagement citoyen au sens large.		
3. Notre message expose la diversité des actions bénévoles et des personnes qui s'y engagent.		
4. Notre message fait ressortir les bienfaits et les impacts positifs de l'engagement pour une cause.		
5. Notre stratégie de promotion vise plusieurs publics.		
6. Nos moyens pour rejoindre nos publics sont adaptés à chacun de ceux-ci.		
7. Nous avons une équipe de bénévoles formés comme porte-parole.		
8. Nous utilisons les nouveaux médias pour faire notre promotion.		

Nos conclusions

Parmi les pratiques que nous jugeons possible d'instaurer, nous en choisissons deux qui nous paraissent prioritaires.

Pratiques choisies	Étapes à suivre	Outils à mettre en place

LE RAYONNEMENT DE NOTRE ORGANISME PERMET-IL DE COLLABORER AVEC LA COLLECTIVITÉ ?



Objectifs

- Mieux comprendre les bonnes pratiques de collaboration avec la collectivité qui permettent de répondre aux besoins des individus, des organismes et des bénévoles.
- Cerner les pratiques de collaboration et de partenariat que nous aurions avantage à renouveler.

Des exemples à suivre !

1 Un programme de mentorat adapté aux organisations bénévoles du milieu

Le Centre d'action bénévole du Lac-St-Pierre a réalisé une démarche participative avec ses partenaires afin de trouver des solutions au phénomène du manque de relève dans les organisations bénévoles. Ainsi, une table de concertation sur l'engagement social et bénévole a été mise sur pied en 2007. Elle est composée de personnes représentant les secteurs public, communautaire, privé et bénévole. Les réflexions et les actions de sensibilisation de ses membres ont mené à l'exploration de l'univers du mentorat et à l'élaboration, en 2009, d'un programme qui permet le renouvellement des ressources bénévoles par la relation mentorale. Le programme « Le savoir partagé, complice d'une relève bénévole » se présente en cinq cahiers.

- **Cahier 1** : Présentation générale qui regroupe les idées de base pouvant faciliter l'intégration de la notion de mentorat et l'application d'un programme de mentorat dans une organisation bénévole.
- **Cahier 2** : Guide de la personne mentore fait état des attitudes favorisant l'épanouissement d'une personne qu'on accompagne.
- **Cahier 3** : Guide d'accompagnement des mentoréEs met l'accent sur les besoins d'apprentissage et traite largement de la notion de leadership.
- **Cahiers 4 et 5** : Deux cahiers d'exercices en lien avec les cahiers 3 et 4. Les personnes assurant le mentorat et celles qui en profitent peuvent y inscrire leur démarche personnelle à partir d'exercices ciblés.

Afin d'introduire le programme auprès des organisations bénévoles, un collectif de pratiques en cinq rencontres regroupée sous le thème « Apprendre à tirer le meilleur de son équipe » a été mise sur pied. En 2010, on a recruté trois personnes qui ont accepté d'agir comme mentors et une autre qui a demandé de profiter de ce service.

Pour en savoir plus : 450 568-3198 ou cablacsp@sogetel.net.



À retenir !

Rayonner pour collaborer

Selon la Déclaration universelle du bénévolat, tous les secteurs ont des responsabilités face à l'action bénévole.

- Les gouvernements fournissent les ressources nécessaires aux organisations non gouvernementales (ONG) afin de promouvoir et de soutenir la mobilisation et la gestion efficace des bénévoles.
- Les entreprises encouragent et facilitent la participation de leur personnel au sein de la collectivité.
- Les médias diffusent l'information relative à l'action bénévole et encouragent les gens à faire du bénévolat.
- Le milieu de l'éducation crée des perspectives qui font réfléchir et apprendre sur le bénévolat qu'on peut faire à tout âge.
- Les ONG créent des environnements favorables au bénévolat.

Les organismes bénévoles existent pour répondre aux besoins du milieu, le plus souvent dans un objectif de transformation sociale et en s'appuyant sur une analyse permettant d'avoir une vision globale des situations. Ils doivent donc rayonner dans la collectivité afin de travailler en collaboration avec les organisations pour :

- faire comprendre l'engagement social et le rôle des bénévoles;
- offrir des services en matière de bénévolat adaptés à chacune des organisations du milieu;
- mieux répondre aux besoins du public en matière de participation bénévole.

En terme de collaboration particulière, les organisations de défense des droits des personnes âgées sont des partenaires importantes pour les autres organisations bénévoles, parce qu'elles contribuent à démystifier le vieillissement et à faire tomber les préjugés. Elles sont aussi des lieux attrayants pour les jeunes retraités bénévoles.

2 Pour un bénévolat inclusif, s'ouvrir sur la diversité

Depuis 2007, le Service bénévole de l'Est de Montréal (SBEM) travaille sur l'évolution de l'engagement bénévole et l'élaboration et le développement de stratégies pour assurer la relève. Il a documenté et organisé des rencontres avec divers organismes, principalement sur la participation citoyenne et le bénévolat inclusif. Les communautés culturelles, les jeunes et divers organismes membres y ont participé. Le rapport de la recherche-action et le plan d'action paraîtront en janvier 2011.

Quelques étapes de leur démarche.

- Lancement du projet « Le bénévolat, une participation citoyenne et inclusive au service de la communauté montréalaise ». Rencontre regroupant quinze organismes ethnoculturels.
- Sondage sur la gestion de la diversité au sein des organismes communautaires.
- Ateliers avec les Maisons de jeunes (MDJ) (rôle et engagement dans la promotion du bénévolat), les organismes ethnoculturels (rôle et engagement pour un bénévolat inclusif), les organismes membres du SBEM (définition des stratégies pour gérer les nouvelles cohortes de bénévoles).

Quelques résultats de leur démarche.

- Partenariat avec les MDJ : tournoi de basketball et une fin de semaine citoyenne.
- Partenariat avec les organismes ethnoculturels : activités de promotion du bénévolat.
- Identification d'activités qui visent à outiller les organismes du SBEM pour une meilleure gestion des nouvelles cohortes de bénévoles.
- Activité d'une chaîne de bénévoles d'ici et d'ailleurs.

Pour en savoir plus : 514 523-6599 ou www.sbem.org.



1



2

Les questions à se poser sur notre collaboration avec notre milieu

Réflexion sur nos pratiques de collaboration avec le milieu

En général dans notre organisme :	OUI OU NON	Si NON, est-ce possible d'instaurer cette pratique ? OUI ou NON, nos remarques...
1. Nos partenaires reçoivent régulièrement des communications sur nos projets.		
2. Lorsqu'un nouvel organisme est mis sur pied, nous lui faisons connaître nos activités et services.		
3. Selon leurs besoins, nous adaptons nos services aux organismes (recrutement, formation, accompagnement sur mesure, promotion, statistiques et bénévolat, etc.).		
4. Nous faisons systématiquement un suivi auprès de l'organisme qui a reçu un service de notre part.		
5. Nous disposons d'une liste de bénévoles commune pour les organismes qui répond aux besoins diversifiés de chacun (base de données commune de bénévoles).		
6. Nous offrons des ateliers ou des formations sur l'engagement citoyen.		
7. Selon les mandats de nos comités, ceux-ci sont formés avec la préoccupation d'intégrer des partenaires.		
8. Nous collaborons avec les organismes pour l'organisation d'événements majeurs dans la collectivité (recherche de bénévoles, campagnes de financement, etc.).		
9. Nous sommes reconnus dans notre milieu comme la référence en matière d'action bénévole.		
10. Nos partenaires et les instances locales connaissent nos besoins et nos luttes et sont prêts à les soutenir.		

Nos conclusions

Parmi les pratiques que nous jugeons possible d'instaurer, nous en choisissons deux qui nous paraissent prioritaires.

Pratiques choisies	Étapes à suivre	Outils à mettre en place

notes

Des exemples à suivre!

3 Une communauté isolée, entendue, respectée et soutenue

Depuis sa création, en 1989, le Centre d'action bénévole (CAB) des Îles-de-la-Madeleine tente de joindre la petite communauté anglophone regroupée dans l'extrémité est des Îles ainsi que sur une île isolée. Il souhaite ainsi favoriser l'inclusion sociale des personnes de langue anglaise faisant aussi partie de la collectivité. Une réalité qui existe aussi en région éloignée!

Depuis cinq ans, grâce à la collaboration de Centraide Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine et d'autres organismes locaux, le centre engage une animatrice anglophone (quinze heures par semaine, dix mois par année) pour organiser des services dans le milieu et la langue de la communauté anglophone. Un lien de confiance s'est établi entre le CAB des Îles et la communauté anglophone puisque les besoins de celle-ci ont été entendus et qu'on y a répondu. Sur environ 35 personnes âgées de plus de 65 ans, une vingtaine fréquentent maintenant les activités du Centre d'action bénévole.

Pour plus d'information : 418 986-4649.



3

Ressources humaines	Ressources financières	Échéanciers

NOS PRATIQUES ENCOURAGENT-ELLES LE LIEN D'APPARTENANCE DES BÉNÉVOLES ET UN MILIEU DE VIE STIMULANT ?

« Les activités de reconnaissance, c'est le succès pour garder nos bénévoles. »



Objectifs

- Mieux comprendre les bonnes pratiques d'accueil et de reconnaissance des bénévoles en créant un milieu de vie agréable qui stimule la rétention.
- Cerner les pratiques d'accueil et de reconnaissance que nous aurions avantage à renouveler.

Des exemples à suivre !

1 Entrez, faites comme chez vous

Le Carrefour d'entraide bénévole (CEB) des Bois-Francis multiplie les occasions d'échange, au quotidien, entre les bénévoles et le personnel. Que ce soit dans le cadre des formations, des rencontres individuelles, des activités de reconnaissance ou simplement lorsque l'on prend le temps de siroter un bon café ensemble, tous ces moments précieux permettent d'augmenter la motivation et des bénévoles et du personnel.

Les lieux du CEB sont aménagés afin que les bénévoles se sentent chez eux ! Un budget est prévu pour le café et les collations des bénévoles. Annuellement, on organise une journée des bénévoles où une animation diversifiée est déployée afin de répondre à tous les goûts. Un budget considérable est réservé pour les activités de reconnaissance afin que le bénévole n'ait rien à déboursier.

Pour en savoir plus : 819 758-4188 ou www.cebboisfrancis.org.



À retenir !

L'accueil et la reconnaissance, pour créer un milieu de vie agréable

Tout doit être mis en œuvre pour que les bénévoles se sentent chez eux, en tout temps ! L'ambiance, l'installation des lieux et la décoration des locaux ont leur incidence sur le climat. Mais ce qui reste primordial pour les bénévoles, ce sont les relations humaines. Elles restent le cœur de votre action !

Accueillir et reconnaître, c'est dire merci quotidiennement et de façon personnalisée, par des gestes chaleureux et sincères. C'est « prendre le temps » et tout faire pour que les bénévoles éprouvent et développent un sentiment d'appartenance envers votre organisme.

C'est aussi reconnaître publiquement le geste gratuit et chercher à faire plaisir en organisant des activités de reconnaissance qui répondent au profil et aux goûts des bénévoles :

- les bénévoles qui aiment apprendre considéreront les formations comme une façon de reconnaître leur participation;
- celles et ceux qui sont très occupés apprécieront les activités courtes et plus fréquentes;
- les personnes actives et curieuses iront aux activités en marge de l'action bénévole (pique-nique, marche, sortie culturelle, etc.);
- celles et ceux qui ont l'esprit familial aimeront pouvoir y inviter leur famille.

Connaître les goûts et les champs d'intérêt des bénévoles est un bon moyen pour organiser des activités qui leur feront plaisir. Demandez-leur ce qui les intéresse particulièrement. Les bénévoles qui font partie de la nouvelle cohorte aiment diversifier leurs activités et vivre des choses nouvelles. Ainsi, variez les activités chaque année (fête de Noël, Semaine de l'action bénévole, etc.) et préparez-leur des surprises !

2 « La performance par le plaisir »

Le Centre d'action bénévole (CAB) des Riverains a adopté la philosophie de gestion « La performance par le plaisir (La PPLP) » établie par monsieur Jean-Luc Tremblay, détenteur d'une maîtrise en administration publique et auteur-conférencier bien connu. Sa philosophie part du principe que les gens heureux produisent plus et mieux ! Pour le CAB, plus de production de qualité signifie plus de participation et plus de services rendus à la population.

Les douze constituants au plaisir :

1. Partageons un rêve.
2. Cristallisons nos valeurs.
3. Adoptons les bonnes attitudes.
4. Éliminons les irritants.
5. Consultons, écoutons et impliquons.
6. Fournissons rapidement des réponses et résolvons promptement les problèmes.
7. Soyons présents et reconnaissants.
8. Communiquons et informons.
9. Embauchons du personnel dynamique.
10. Dynamisons et animons l'organisation.
11. Centrons-nous sur l'action.
12. Accompagnons, soutenons et encourageons.

Le plaisir ne signifie pas forcément rire. Il représente une façon d'être, de faire et de voir le travail en conciliant performance et satisfaction. Et que font les personnes bénévoles satisfaites ? Elles s'impliquent davantage et deviennent inévitablement des agents multiplicateurs porteurs de motivation à s'impliquer. De plus, les membres du personnel qui démontrent leur satisfaction à travailler contaminent les gens qu'ils côtoient : « J'ai décidé de faire du bénévolat chez vous parce que vous semblez être une belle gang. Vous avez du fun et j'ai le goût d'avoir du fun avec vous ! » Au CAB des Riverains, chacun met un peu plus de joie, de folie et de bonheur dans l'organisation. Personne ne se prend au sérieux et ce n'est pas parce que l'on fait de l'humour que l'on n'est pas rigoureux. Plutôt de faire de la gestion de ressources humaines, on prend plaisir à faire de la gestion humaine des ressources ! C'est ainsi que le CAB des Riverains est passé de 185 à 300 bénévoles depuis qu'il a instauré la PPLP !

Pour en savoir plus : 418 325-3100.



1



2

Les questions à se poser sur nos pratiques d'accueil et de reconnaissance

Réflexion sur nos pratiques d'accueil et de reconnaissance

En général dans notre organisme :	OUI OU NON	Si NON, est-ce possible d'instaurer cette pratique ? OUI ou NON, nos remarques...
1. Nous avons un code de conduite pour l'accueil des bénévoles.		
2. Une nouvelle personne bénévole est rapidement présentée à tout le personnel et aux autres bénévoles.		
3. Une visite des locaux est rapidement effectuée dès l'arrivée d'une nouvelle personne bénévole.		
4. Les nouvelles et nouveaux employés sont rapidement présentés aux bénévoles.		
5. En tout temps, des collations et des boissons sont offertes gratuitement aux bénévoles.		
6. En tout temps, au moins une personne employée est disponible pour répondre aux besoins des bénévoles.		
7. Nos locaux sont décorés pour créer une atmosphère conviviale (ce ne sont pas seulement des bureaux).		
8. Nous remercions spontanément une personne bénévole lorsque nous la rencontrons.		
9. Notre priorité est d'assurer le bien-être et la satisfaction des bénévoles.		
10. Nous varions les activités de reconnaissance en groupe afin de répondre aux champs d'intérêt et aux goûts des bénévoles.		

Nos conclusions

Parmi les pratiques que nous jugeons possible d'instaurer, nous en choisissons deux qui nous paraissent prioritaires.

Pratiques choisies	Étapes à suivre	Outils à mettre en place

NOS MODES DE COMMUNICATION SONT-ILS EFFICACES ET ADAPTÉS AUX DIFFÉRENTS TYPES DE BÉNÉVOLES ?

« C'est le phénomène générationnel des outils informatiques.

C'est clair que dans dix ans, on ne sera plus dans deux formes de communication, papier et informatique. Si les organismes ne font pas le virage informatique, ils vont échapper une bonne partie des gens. »



Objectifs

- Mieux comprendre les bonnes pratiques de communication et d'information s'adressant aux bénévoles.
- Cerner les pratiques de communication et d'information que nous aurions avantage à renouveler.

Des exemples à suivre !

1 Marier humanité et nouvelle technologie

Le Centre de bénévolat de Laval a publié sur son site Internet une vidéo comprenant des témoignages émouvants de bénévoles qui partagent leurs passions et leurs expériences tout en faisant la promotion de l'organisme.

Pour en savoir plus : 450 681-6164 ou www.benevolatlaval.qc.ca.

2 Chercher un bénévolat à votre image

Le Centre d'action bénévole de Montréal recrute et oriente annuellement des milliers de candidates et candidats bénévoles vers plus de 800 organismes. Nous retrouvons sur son site Internet un moteur de recherche permettant de trouver une activité bénévole parmi les 856 proposées. Différentes catégories facilitent la recherche : Clientèles/Causes – Types d'activités bénévoles – Quartiers/Arrondissements – Activités à court terme – Bénévolat à distance – Activités bénévoles dites « moins conventionnelles » – Activités pour des groupes de bénévoles – Activités bénévoles destinées aux 12 à 17 ans – Demandes les plus récentes – Bénévolat du temps des Fêtes – Organismes recruteurs en ordre alphabétique.

Pour en savoir plus : 514 842-3351 ou www.cabm.net.



À retenir !

Le nouveau monde des communications

Une bonne communication permet à toutes et tous de recevoir les informations nécessaires pour poursuivre leur engagement au sein de l'organisme. Elle est simple, claire et fait preuve de transparence. Aussi, les outils de communication sont adaptés aux besoins des bénévoles.

La nouvelle cohorte de bénévoles apprécie le travail efficace et rapide. Elle est aussi familière et habile à utiliser les outils informatiques, le service Internet et les nouveaux réseaux sociaux de communication. Elle préfère les présentations professionnelles et de haute qualité, qu'elles soient imprimées ou électroniques.

De leur côté, les organisations utilisent pour la plupart des moyens de communication traditionnels (bulletins, rencontres, téléphones, invitations par la poste). Elles s'adaptent, à la pièce, à la volonté des bénévoles. Elles ne sont pas, en majorité, proactives dans l'installation de ces nouvelles technologies. Elles savent toutefois que la nou-

velle cohorte va les y pousser. Elles auront à adapter leurs outils de communication et à organiser le travail pour les intégrer au sein de leur organisme, sans se bureaucratiser à outrance et en gardant l'humain au cœur de l'action !

Quelques moyens pour y arriver :

- Utiliser les compétences des bénévoles qui s'y connaissent pour que les rudiments de ces outils de communication soient transmis aux autres.
- Créer des documents imprimés et électroniques de qualité élevée (rapports annuels, descriptions de postes, programmes, etc.).
- Avoir aussi recours aux médias locaux pour s'adresser directement aux membres expérimentés de la collectivité.

3 La passion bénévole surfe sur le Web

Le Regroupement régional des centres d'action bénévole du Bas-St-Laurent et sept autres organisations aux horizons variés sont partenaires dans la production du bulletin électronique de l'action bénévole dans le Bas-St-Laurent nommé Passion bénévole.

Ce bulletin permet de faire le lien entre les bénévoles et les organismes pour découvrir et faire connaître les offres d'action bénévole dans le Bas-Saint-Laurent. Ainsi, les personnes bénévoles peuvent y rechercher des occasions de développer leurs compétences et leur expérience, alors que les organismes peuvent y proposer des actions bénévoles passionnantes.

Pour en savoir plus : www.passionbenevole.ca.

4 Les réseaux sociaux, pour se parler autrement

Plusieurs organismes sont déjà installés sur les réseaux sociaux. Parmi eux, nous en avons recensés quelques-uns :

- le Centre d'action bénévole de Bedford et environs;
- le Centre d'action bénévole de Montréal;
- le Centre d'action bénévole de Rimouski-Neigette
- le Centre d'action bénévole des Riverains (Sainte-Anne-de-la-Pérade);
- le Centre d'action bénévole de Boucherville;
- le Regroupement des centres d'action bénévoles de l'Estrie;
- le Service bénévole de l'Est de Montréal.

1



2



3



Les questions à se poser sur nos communications avec les bénévoles

Réflexion sur nos modes de communication avec les bénévoles

En général dans notre organisme :	OUI OU NON	Si NON, est-ce possible d'instaurer cette pratique ? OUI ou NON, nos remarques...
1. Nous sommes en mesure de confirmer que les bénévoles estiment recevoir toute l'information nécessaire sur les activités de notre organisme.		
2. Les bénévoles reçoivent rapidement l'information relative aux changements dans notre organisme (départ d'une personne parmi le personnel, fonctionnement, modifications des locaux, horaires, etc.).		
3. Nous communiquons régulièrement de l'information aux bénévoles sur le déroulement de nos activités.		
4. Nous vérifions que les bénévoles reçoivent l'information que nous leur transmettons (suivi des communications).		
5. Nous avons des critères élevés de qualité en ce qui concerne la production de nos documents imprimés et électroniques.		
6. Nous avons des outils de communication variés, adaptés aux besoins des bénévoles.		
7. Nous avons un site Internet à jour.		
8. Nous utilisons les nouvelles technologies pour le recrutement, la planification et l'horaire des bénévoles, la communication avec les bénévoles, les bases de données, etc.		
9. Nous offrons des ateliers pour permettre aux bénévoles qui le désirent d'apprendre les rudiments des outils informatiques.		

Nos conclusions

Parmi les pratiques que nous jugeons possible d'instaurer, nous en choisissons deux qui nous paraissent prioritaires.

Pratiques choisies	Étapes à suivre	Outils à mettre en place

NOS PRATIQUES DE RECRUTEMENT ET D'INTÉGRATION SONT-ELLES ADAPTÉES AUX RÉALITÉS DES BÉNÉVOLES ?

« Pour le recrutement, y'a pas de recette miracle. C'est le rayonnement de l'organisme qui aide à recruter. Mettre en valeur ce qui se fait par les bénévoles. »

« Je vois un changement dans l'engagement, dans la durée.

Il faut donc beaucoup travailler au niveau de la fidélisation et de l'intégration des personnes pour qu'elles participent à la mission, qu'elles aiment leur bénévolat et que ça leur apporte quelque chose. »



- Mieux comprendre les bonnes pratiques de recrutement et d'intégration des bénévoles.
- Cerner les pratiques de recrutement et d'intégration que nous aurions avantage à renouveler.



À retenir !

Séduire la nouvelle cohorte de bénévoles

Au regard du nouveau profil des bénévoles, les organismes savent qu'ils doivent user de stratégies de recrutement plus originales. Ceci est d'autant plus vrai que le bénévolat auprès des aînés devient moins attrayant, principalement parce que le système de santé et des services sociaux prend peu en compte la réalité des bénévoles qui y gravitent et que les personnes aînées vivent plus de solitude et sont moins autonomes, ce qui alourdit les tâches des bénévoles.

Pour que le recrutement de bénévoles soit efficace, le message et les moyens utilisés doivent refléter le profil de la nouvelle cohorte de bénévoles. Au terme de notre recherche, nous en avons brossé un portrait général. Les nouveaux bénévoles sont des hommes ou des femmes qui :

- ont généralement une profession;
- possèdent de meilleurs moyens financiers;
- jouent un rôle familial important en s'occupant à la fois de leurs parents vieillissants et en donnant un coup de main à leurs enfants en gardant leurs petits-enfants;
- sont plus critiques et revendicateurs;
- sont sélectifs dans le choix de leur action bénévole;
- sont limités dans leurs disponibilités, partageant famille, loisirs, formations, engagement social, etc.;
- sont prêts à s'impliquer dans un organisme dans la mesure où on leur propose des horaires variés et flexibles;
- sont plus éduqués et plus ouverts à apprendre et aiment partager leurs connaissances;
- utilisent les nouvelles technologies;
- démontrent des compétences en matière de leadership rassembleur;
- sont motivés par le fait d'influencer et de changer les choses;
- s'impliquent dans une cause parce qu'ils y croient;
- veulent offrir leur temps et leurs compétences, tout en y retirant des bénéfices liés à la reconnaissance sociale (donnant-donnant).

Le fait que les personnes «magasinent leur bénévolat» augmente les demandes sans toutefois garantir que ces personnes deviendront et demeureront bénévoles dans l'organisme qu'elles sollicitent. La qualité du processus de recrutement, de sélection et d'intégration prend ici toute son importance.

La rencontre d'accueil se fait dans des délais raisonnables et dans un climat de confiance mutuelle. Elle permet d'orienter la personne vers un organisme porteur d'une cause dans laquelle elle croit.

1. Faire ressortir la vision de liberté que le geste bénévole procure :
 - parler de la mission, de la cause et des impacts positifs de l'action bénévole sur celle-ci;
 - faire valoir votre flexibilité, votre ouverture et votre respect des choix de la personne (disponibilité, horaire, tâches, etc.);
 - parler du soutien que vous offrez (formations, activités sociales, écoute, place à la créativité, au leadership).
2. Mettre l'accent sur le processus d'intégration en offrant un mentorat avec une personne bénévole expérimentée.
3. Cibler ses capacités et porter une attention particulière sur sa satisfaction en lien avec la tâche proposée.
4. Avoir des outils simples et efficaces pour consigner les informations, tout en respectant la confidentialité.
5. Dans les trois jours suivant le premier contact ou la rencontre, faire un suivi auprès de la future personne bénévole.

Des exemples à suivre !

1 L'ABC pour s'engager

Dans la section « Devenir bénévole » du site Internet du Centre de Bénévolat de St-Hyacinthe, on présente avec des mots simples le processus d'accueil et d'orientation d'une personne qui veut s'engager dans une activité bénévole. Le tout est illustré sous la forme d'une pyramide, L'ABC pour s'engager.

Le Centre a aussi réalisé une présentation PowerPoint afin de promouvoir l'action bénévole et de susciter un engagement bénévole auprès des personnes retraitées provenant d'entreprises situées sur le territoire du Grand St-Hyacinthe. La section « Devenir bénévole » est insérée dans ce document.

Cette idée originale, très simple à mettre en œuvre, n'a nécessité aucun financement spécifique ni aucun partenariat particulier.

Pour en savoir plus : 450 773-4966 ou www.centrebenevolatsthyacinthe.qc.ca.

2 Un processus précis de sélection, de formation et d'accompagnement

Le Service d'écoute Tel-Aide soutient toutes les personnes voulant devenir bénévoles dans son organisme grâce à un processus précis de sélection, de formation et d'accompagnement.

Après avoir rempli un formulaire d'inscription en ligne, les personnes reçoivent, par courriel, un questionnaire écrit à retourner. À la réception du questionnaire, les personnes sélectionnées sont conviées à une entrevue individuelle. Les personnes retenues après l'entrevue sont invitées à suivre une formation gratuite de trente heures sur l'écoute active, complétée par douze heures d'accompagnement. On offre aussi des activités de formation continue – rencontres entre écoutants, ateliers et conférences – pour permettre aux bénévoles de partager leur expérience et d'améliorer leurs aptitudes. L'horaire des bénévoles est établi selon leurs disponibilités.

Pour en savoir plus : 514 935-1105 ou www.telaide.org.

3 Bénévoles avec et sans expérience, une heureuse combinaison

Le centre communautaire pour aînés « Le projet changement » a instauré un processus d'intégration et de mentorat, divisé en quatre étapes, qui jalonnent le parcours des bénévoles tout au long de leur participation : accueil, information, formation, soutien.

Tous les quinze jours environ, il organise des rencontres d'information où les bénévoles en devenir expriment leurs motivations, leurs besoins et leurs attentes. Les personnes sont informées des différentes formes de bénévolat possible et des postes offerts. On leur remet un guide des bénévoles qui renferme l'information sur la mission de l'organisme, les tâches bénévoles ainsi que les habiletés, aptitudes et disponibilités exigées, sur les comités de travail, le processus d'intégration, les personnes-ressources du centre et les mesures de soutien à l'action bénévole. Enfin, ce guide présente les activités de reconnaissance annuelles et les responsabilités de chacun.

L'accueil prend la forme d'une rencontre, d'une visite des locaux et de présentations aux bénévoles en poste.

Afin de favoriser une meilleure intégration, on procède au jumelage (mentorat) entre la nouvelle personne bénévole et une autre ayant de l'expérience dans le secteur d'activité choisi. Tous les aspects de la tâche à accomplir sont passés en revue. Les responsables de secteurs complètent la formation.

Des évaluations informelles sont régulièrement menées auprès des bénévoles par les responsables de secteurs et du bénévolat. On procède à des réajustements, quel que soit le niveau où le besoin se situe. Chaque responsable de secteur développe et adapte des outils pour répondre aux besoins des bénévoles. On entretient un contact rapproché et soutenu avec les bénévoles.

Les formations et les événements de reconnaissance permettent de poursuivre cette démarche d'intégration et d'entretenir la motivation. Les formations visent avant tout à faciliter la tâche des bénévoles. Formations et événements festifs sont aussi de belles occasions pour tous ces gens de faire connaissance, d'échanger entre eux et de tisser des liens.

Pour plus d'information : 514 521-5145 ou www.projetchangement.com.

4 Bénévotemps ou Timeraiser

Né à Toronto en 2002, ce programme permet aux jeunes professionnelles et professionnels de rencontrer des personnes représentant des organismes de bienfaisance. Les contacts se nouent autour d'un verre, dans une ambiance décontractée, ce qui permet à chaque personne de dénicher la cause qui correspond le mieux à ses goûts et compétences.

Ces futures personnes bénévoles peuvent ensuite participer à une vente aux enchères inusitée en misant le nombre d'heures qu'elles promettent de consacrer à l'organisme de leur choix. Elles peuvent ainsi remporter une œuvre d'art réalisée par une ou un artiste local émergent. En retour, les artistes reçoivent un montant d'argent des partenaires. À la fin de 2008, le programme a généré plus de 45 000 heures de bénévolat; a permis d'investir plus de 300 000 \$ dans la carrière d'artistes de notre pays; a permis à 3 600 Canadiennes et Canadiens d'appuyer une cause; a permis de travailler en collaboration avec 250 organismes à but non lucratif et volontaires.

Pour en savoir plus : www.timeraiser.ca.

1



2



3



Les questions à se poser sur notre recrutement et l'intégration des bénévoles

Réflexion sur nos pratiques de recrutement et d'intégration des bénévoles

En général dans notre organisme :	OUI OU NON	Si NON, est-ce possible d'instaurer cette pratique ? OUI ou NON, nos remarques...
1. Le recrutement se fait en mettant l'accent sur la notoriété de notre organisme, sur notre cause.		
2. Le recrutement se fait de façon ciblée, selon les compétences et les champs d'intérêt des bénévoles.		
3. Nous invitons les bénévoles ayant de l'expérience à contribuer à nos activités de recrutement.		
4. Les nouvelles technologies sont utilisées pour le recrutement.		
5. Une rencontre individuelle visant à cibler les champs d'intérêt, les compétences et les besoins de la personne est obligatoire.		
6. Nous remettons aux nouvelles et aux nouveaux bénévoles un document simple, vulgarisé, avec des critères élevés de qualité, sur notre organisme et le bénévolat ainsi qu'une description des tâches à accomplir.		
7. Une rencontre individuelle d'intégration est prévue entre la personne bénévole et celle qui coordonne l'activité choisie.		
8. Nous invitons les bénévoles ayant de l'expérience à participer au processus d'intégration (rencontre, mentorat, etc.).		
9. Nous faisons un suivi auprès de la personne ayant manifesté de l'intérêt pour notre organisme dans les trois jours suivant une première rencontre.		
10. Après sa première activité bénévole, nous faisons automatiquement un suivi auprès de la personne bénévole.		

Nos conclusions

Parmi les pratiques que nous jugeons possible d'instaurer, nous en choisissons deux qui nous paraissent prioritaires.

Pratiques choisies	Étapes à suivre	Outils à mettre en place

L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET DES TÂCHES STIMULE-T-ELLE LA RÉTENTION DE NOS BÉNÉVOLES ?



Objectifs

- Mieux comprendre les bonnes pratiques d'organisation du travail et des tâches.
- Cerner les pratiques d'organisation du travail et des tâches que nous aurions avantage à renouveler.

Des exemples à suivre !

1 Gérer des horaires au quart de tour

Pour maintenir un service efficace quant à l'accompagnement-transport, le Service bénévole de l'Est de Montréal obtient des détails précis, notamment sur la durée des rendez-vous des bénéficiaires. Cet exercice a pour but de faciliter l'organisation de l'emploi du temps des bénévoles qui s'impliquent. De plus, on communique sur une base hebdomadaire avec tous les bénévoles de l'équipe d'accompagnement afin de connaître leurs disponibilités. La communication s'effectue par téléphone ou par courriel, selon les préférences de chaque bénévole. Les bénévoles apprécient grandement la flexibilité ainsi offerte puisque celle-ci leur permet de décider chaque semaine du temps qui sera consacré au bénévolat. **Pour en savoir plus : 514 523-6599 ou www.sbem.org.**

2 Offrir des responsabilités et des tâches différentes et stimulantes

Les personnes bénévoles du Carrefour d'entraide bénévole (CEB) des Bois-Francis à Victoriaville disent être plus motivées dans une structure bien organisée. Ainsi, à fréquence régulière, les bénévoles reçoivent des formations et ont accès à des rencontres d'échange. Grâce aux politiques de fonctionnement et au code éthique de chaque service, les bénévoles se sentent bien encadrés et guidés. Aussi, le suivi dans l'action permet de bien connaître les besoins des bénévoles.

Ce mode de fonctionnement stimule le CEB à offrir des responsabilités et des tâches différentes aux bénévoles. Ainsi, les « ambassadeurs de services » sont des agents de promotion qui ont pour mandat de se rendre au domicile des personnes ayant fait une demande de service. Lors de la visite, les ambassadeurs fournissent toute l'information complémentaire sur le service que les personnes reçoivent à la suite de leur inscription et ils présentent tous les autres services disponibles au Carrefour d'entraide bénévole, leur fonctionnement ainsi que leurs critères d'admissibilité.

Par les connaissances acquises lors de la formation de base, les ambassadeurs ont la capacité d'orienter une personne vers le bon endroit, selon ses besoins et les services offerts sur le territoire.

Pour en savoir plus : 819 758-4188 ou www.cebboisfrancis.org.



À retenir !

Les nouvelles et nouveaux bénévoles : pressés et dévoués

Dans le secteur de l'action bénévole en santé et services sociaux, les services rendus aux personnes sont essentiels et répondent souvent à des besoins primaires comme l'alimentation (popote roulante) et la santé (accompagnement). Organiser les horaires pour permettre de répondre, humainement, aux besoins des personnes tout en respectant les disponibilités et les champs d'intérêt des bénévoles est, de plus en plus, vu comme un défi de gestion par les responsables. C'est dire à quel point concilier des horaires afin de répondre aux besoins des personnes âgées et ceux des bénévoles devient de plus en plus difficile.

En effet, les nouvelles personnes bénévoles gèrent des agendas serrés, partageant leur temps entre leur engagement social, leurs loisirs, leur famille et, parfois, des formations et un emploi à temps partiel. Mais, elles aiment être efficaces et réussir tout en se dépassant et en étant performantes.

En matière de bonne pratique de gestion, certains organismes ont déjà modifié leurs façons de faire en s'assurant de vérifier hebdomadairement les disponibilités des bénévoles et de disposer de listes de remplacement à jour. Pour l'avenir, on pense que puisque les nouvelles personnes bénévoles aiment faire des tâches liées à la gestion, il serait possible de leur demander de trouver elles-mêmes la personne qui les remplacerait.

Assurez un suivi efficace et individualisé qui permet aux bénévoles d'économiser du temps tout en étant reconnus personnellement pour leur action. Pour garantir leur rétention, il importe de les consulter sur leurs horaires tout comme sur leurs besoins qui concernent les outils et l'organisation de leur travail.

3 Des outils d'autoformation qui définissent les rôles et les tâches

Le Programme Lire et faire lire consiste à recruter des bénévoles qui ont 50 ans ou plus et qui désirent se rendre dans des écoles primaires ou d'autres lieux pour faire la lecture à de petits groupes de deux à cinq enfants. Ce genre de bénévolat est parfaitement adapté aux horaires et aux disponibilités des nouvelles personnes à la retraite, puisque chaque session s'étend sur une période de huit semaines, et les rencontres ont lieu une fois par semaine.

Le programme propose des outils d'implantation et d'autoformation, comme les documents suivants :

- Procédure d'implantation, de gestion et de coordination du programme.
- Rôle et engagements de l'ensemble des participants.
- Charte de l'association locale; rôle et engagements de l'association locale.
- Charte de l'école; rôle et engagements de l'école.
- Rôle et engagements du bénévole.
- Rôle et engagements de l'association nationale.
- Autres.

Pour plus d'information : 450 466-5705 ou 1-888-466-5705 ou www.lireetfairelire.qc.ca.

4 Tournant vert

Organiser le travail, c'est aussi instaurer des actions qui mettent en lumière nos principes et nos valeurs, qui sont aussi adoptés par les nouvelles et nouveaux bénévoles. À l'été 2008, le Centre d'action bénévole de Montréal-Nord a élaboré des politiques et a mis en place des mesures pour adopter l'approche 3RV : Réduire, Réutiliser, Recycler et Valoriser.

Pour en savoir plus : 514 328-1114 ou www.cabmtl-nord.org.



Les questions à se poser sur l'organisation du travail et des tâches des bénévoles

Réflexion sur nos pratiques en lien avec l'organisation du travail et des tâches

En général dans notre organisme :	OUI OU NON	Si NON, est-ce possible d'instaurer cette pratique ? OUI ou NON, nos remarques...
1. Les bénévoles ont facilement accès à tous les locaux et à tout le matériel requis pour la réalisation de leurs tâches.		
2. Les heures d'ouverture permettent la participation de toutes les personnes bénévoles (à l'emploi ou autre).		
3. L'horaire des bénévoles est statué à partir de leurs disponibilités.		
4. Nous consultons régulièrement les bénévoles sur leurs : <ul style="list-style-type: none"> • disponibilités; • besoins concernant les outils de travail; • besoins concernant l'organisation des lieux de travail. 		
5. Une liste de remplacement des bénévoles existe et est révisée régulièrement.		
6. Les tâches sont réparties à partir des compétences et des goûts des bénévoles.		
7. Les tâches, les activités et les projets proposés aux bénévoles sont multiples et variés pour répondre à tous les goûts.		
8. Nous remettons à chaque bénévole un document qui détaille ses tâches à accomplir.		

Nos conclusions

Parmi les pratiques que nous jugeons possible d'instaurer, nous en choisissons deux qui nous paraissent prioritaires.

Pratiques choisies	Étapes à suivre	Outils à mettre en place

LE SOUTIEN ET LES FORMATIONS QUE NOUS OFFRONS AUX BÉNÉVOLES RÉPONDENT-ILS À LEURS BESOINS ?

« Pour garder des bénévoles, ça prend de l'écoute, de l'humanité, du respect et la capacité de se placer au même niveau. »



Objectifs

- Mieux comprendre les bonnes pratiques de soutien et de formation des bénévoles.
- Cerner les pratiques de soutien et de formation que nous aurions avantage à renouveler.



À retenir !

Les nouvelles personnes bénévoles : exigeantes, expérimentées et assoiffées d'apprendre

Les nouvelles personnes bénévoles sont plus exigeantes, demandent plus de soutien, de formation et donc d'investissement en temps. Lorsqu'on leur demande de situer le degré d'importance qu'elles accordent au soutien et à l'encadrement, elles expriment, dans l'ordre, les points suivants :

- Disposer de tous les outils nécessaires pour faire mon action bénévole.
 - Bénéficier d'une personne responsable à l'écoute, disponible, positive, dynamique, enthousiaste, motivante, ouverte d'esprit et qui sait orienter et guider tout en respectant mes besoins.
 - Répondre rapidement et clairement à mes demandes.
 - Disposer de moments pour discuter avec d'autres bénévoles.
 - S'adapter à mes besoins particuliers.
 - Recevoir des formations de groupes et personnalisées.
 - Avoir des rencontres individuelles avec la personne responsable des bénévoles.
 - Diversifier mes tâches.
 - Disposer d'une charte des bénévoles.
 - Avoir accès à un coin pour les bénévoles dans l'organisme.
 - Obtenir une évaluation annuelle de mon travail.
- D'un autre côté, elles possèdent une expertise professionnelle qui peut être utilisée au profit des autres. Elles désirent partager leurs compétences et apprendre et acquérir des connaissances. Les organismes bénévoles peuvent donc mettre l'accent sur le programme de formation aux bénévoles afin de les soutenir et de les retenir !
- 1.** Consulter les bénévoles sur les thèmes, les formules (conférences, activités, sorties éducatives, cafés-rencontres) et les horaires de formation qui leur conviennent. Les mettre dans le coup !
 - 2.** Planifier une grille d'activités de formation pour tous les goûts : liées à la tâche et au développement personnel.
 - 3.** Organiser des dîners-conférences ou des cafés-rencontres pour offrir de la formation continue.
 - 4.** Utiliser les forces des bénévoles ayant de l'expérience en leur proposant d'offrir à leur tour de la formation, mais superviser leur travail (préparation, animation, évaluation).
 - 5.** Collaborer avec les organismes du territoire en présentant des formations communes sur le bénévolat.
 - 6.** Organiser le déroulement des formations pour intégrer des moments d'échange entre les personnes.
 - 7.** Prévoir une évaluation écrite et faire la compilation des réponses.
 - 8.** Tenir un dossier sur tout le programme de formation afin de pouvoir se renouveler d'une année à l'autre.

Des exemples à suivre !

1 C'est un rendez-vous annuel

Les Rendez-vous annuels sont des journées de ressourcement et de formation offertes dans onze régions du Québec, aux personnes bénévoles engagées auprès des aînés. Ce programme a vu le jour à la fin des années 1990. Le Centre Berthiaume-Du Tremblay est le porteur de ce projet avec quatre organismes communautaires nationaux. Il a pour mission de promouvoir le ressourcement et la formation comme l'un des moyens de soutenir la qualité des activités et des services communautaires et bénévoles destinés aux aînés du Québec.
Pour en savoir plus : 514 382-0310 / 1 866 323-0310 ou www.berthiaume-du-tremblay.com

2 Pour soutenir les bénévoles : créer des outils de travail et des formations adaptés

Le Regroupement des popotes roulantes et autres services alimentaires bénévoles (PRASAB) regroupe des organismes bénévoles qui offrent des repas aux personnes en perte d'autonomie ou éprouvant des difficultés à se nourrir convenablement (popotes roulantes, dîners communautaires).

Afin de mieux soutenir les équipes de bénévoles offrant ces services, le PRASAB a développé un guide de gestion de leur service, un guide de comptabilité pour les gestionnaires bénévoles ainsi qu'un carnet du bénévole. Il met aussi à leur disposition des outils afin de les aider dans l'évaluation des besoins et de la satisfaction des bénéficiaires des popotes roulantes ainsi que dans les entrevues avec de futures personnes bénévoles (évaluation des bénéficiaires, évaluation du repas, fiche de la chauffeuse ou du chauffeur, fiche du baladeur, etc.). Il offre aussi à ses membres des journées d'apprentissage et d'échanges pour les personnes qui interviennent et qui font du bénévolat auprès des aînés.

Pour en savoir plus : 514 382-0310 ou 1-877-277-2722 ou regroupement@prasab.org.

3 Former les bénévoles gestionnaires

L'Association québécoise des retraités publics et parapublics a élaboré une approche éducative en réalisant une tournée de formation sur le sujet de la gouvernance régionale. Un atelier d'une durée de trois heures a été présenté à environ une quinzaine de personnes dans les dix-sept conseils régionaux. Cette activité a permis de clarifier les rôles et responsabilités des différentes instances et a eu pour résultat de faire ressortir les préoccupations de la relève dans leur organisme. Cette formation est offerte par des bénévoles d'expérience.

Pour en savoir plus : 418 683-2288 ou 1-800-653-2747 ou www.aqrp.qc.ca.

4 Consulter pour mieux évaluer les services et soutenir les bénévoles

À la suite d'une planification stratégique, le Centre d'action bénévole Bellechasse-Lévis-Lotbinière a instauré une politique d'évaluation des services. Cette procédure biannuelle a été appliquée pour la première fois en 2007.

Les objectifs sont :

- de permettre aux responsables de services d'ajuster l'offre;
- d'orienter les décisions du conseil d'administration;
- de définir les grandes lignes du plan d'action;
- de répondre aux exigences de certains bailleurs de fonds.

La démarche consultative auprès des usagers se déroule par la poste ou par téléphone, alors qu'elle se fait par écrit pour les bénévoles, par l'entremise d'un questionnaire adapté à chaque service, et ce, en toute confidentialité.

Un retour des commentaires globaux est fait par chaque responsable de services afin d'informer les bénévoles des améliorations à apporter et des orientations à prendre pour y arriver. La direction générale reçoit la compilation des questionnaires préalablement faite par les responsables de services, afin d'en faire rapport, une fois l'an, au conseil d'administration.

Pour en savoir plus : 418 838-4094 ou www.benevoleenaction.com.

5 Se former pour communiquer

Sous forme de café Internet, une personne bénévole-formatrice du Centre d'action bénévole de Québec offre des séances de formation gratuites à tous les bénévoles qui veulent se familiariser avec la navigation Internet et le courrier électronique.

Pour en savoir plus : 418 681-3501 ou www.cabqinc.net.



Les questions à se poser sur le soutien aux bénévoles et nos formations

Réflexion sur nos pratiques de soutien des bénévoles et nos formations

En général dans notre organisme :	OUI OU NON	Si NON, est-ce possible d'instaurer cette pratique ? OUI ou NON, nos remarques...
1. Au moins une fois par année, nous rencontrons individuellement l'ensemble des bénévoles pour connaître leurs besoins de soutien et de formation.		
2. Nous sommes en mesure de confirmer que les bénévoles disposent des outils nécessaires pour réaliser leurs tâches.		
3. Nous faisons tout ce qui est possible pour répondre rapidement aux besoins de soutien des bénévoles.		
4. Les bénévoles qui le désirent ont l'occasion de diversifier leurs tâches.		
5. Nous offrons de la formation continue aux bénévoles.		
6. Les bénévoles d'expérience sont aussi des personnes formatrices.		
7. Nous offrons des formations ciblées, liées à la tâche des bénévoles.		
8. Nous organisons des activités favorisant les échanges entre les bénévoles.		

Nos conclusions

Parmi les pratiques que nous jugeons possible d'instaurer, nous en choisissons deux qui nous paraissent prioritaires.

Pratiques choisies	Étapes à suivre	Outils à mettre en place

À CONSULTER...

Sites Internet

www.corporatevolunteering.ca

www.cvsrd.org

<http://benevoles.ca>

<http://bibliotheque.imaginecanada.ca>

<http://cabm.net>

<http://volunteercalculator.imaginecanada.ca>

www.agrbq.ca

www.aqesss.qc.ca

www.benevolat.gouv.qc.ca

www.benevoles50ans-et-plus.ca

www.benevolesdaffaires.org

www.cavrcanada.org

www.comaco.qc.ca

www.csmoesac.qc.ca

www.donetbenevolat.ca

www.fcabq.org. Incluant les sites Internet de ses membres.

www.fgmtl.org

www.rabq.ca

www.rcabm.org

www.statcan.gc.ca

www.timeraiser.ca

www.vsi-isbc.org

Documents d'associations, d'organismes ou de comités

Association des retraitées et retraités de l'enseignement du Québec (CSQ) et la Centrale des syndicats du Québec. Mémoire présenté au ministère de la Famille et des Aînés dans le cadre de la consultation publique sur les conditions de vie des personnes âgées. Septembre 2007. 25 p.

Association des retraitées et retraités de l'enseignement du Québec (CSQ). Enquête de l'A.R.E.Q. 2007 : Profil de la personne proche aidante. Engagement social bénévole. Novembre 2007. 11 p.

Association québécoise d'établissement de santé et de services sociaux. Outil diagnostic : Des pratiques de gouvernance des conseils d'administration des établissements de santé et de services sociaux. 1er trimestre 2008. 18 p. ISBN 978-2-89636-073-4. En partenariat avec l'Institut sur la gouvernance d'organisation privées et publiques (IGOPP).

Bénévoles Canada et Imagine Canada. La croissance des dons de bienfaisance dépassait le bénévolat avant le ralentissement économique. : Diffusion des données de la plus récente Enquête canadienne sur le don, le bénévolat et la participation. Ottawa, lundi, 8 juin 2009. 2 p. Communiqué de presse.

Bénévoles Canada et l'Association des Administrateurs canadiens des ressources bénévoles. Le Code canadien du bénévolat. 2006. 18 p. ISBN 1-897 135-53-X. Financé par le ministère du Patrimoine canadien.

Bénévoles Canada et le Centre canadien de philanthropie (CCP). Le bénévolat... une tendance à la hausse ! : Faites l'expérience d'une réalisation et d'une satisfaction personnelle plus tard dans la vie par l'intermédiaire du bénévolat. 2000. 19 p. ISBN 0-9680701-5-9. Avec le soutien de la Financière Manuvie et à Santé Canada.

Bénévoles Canada. Les *baby-boomers* : vos nouveaux bénévoles – Guide d'introduction: Repenser l'approche de votre organisme pour susciter la participation des bénévoles *baby-boomers*. 2009. 15 p. ISBN 978-1-926530-01-7. Document et formulaire électronique interactif (PDF). Avec la participation financière de Groupe Investors.

Bénévoles Canada. L'action sociale à l'ordre du jour : Préparer les membres des conseils d'administration bénévoles à participer à l'établissement des politiques publiques. 2003. 56 p. ISBN 0-9733191-3-5. Avec le soutien financier de Développement des ressources humaines Canada et de Centraide Canada.

Bénévoles Canada. Le bénévolat appuyé par l'employeur : une bonne affaire. 5 p. Wendy Mitchell, Bénévoles Canada.

Bénévoles Canada. Responsabilité des administrateurs : Document de travail sur la responsabilité légale, la gestion des risques et le rôle des administrateurs dans les organisations à but non lucratif. 1re édition, 2002. 13 p. Financé par le gouvernement de l'Ontario dans le cadre de l'Initiative ontarienne de filtrage.

Bénévoles Canada. Une question de conception : théorie de la conception de poste appliquée au secteur bénévole. 2001. 63 p. ISBN 0-9730641-1-0.

Bénévoles Canada. Le bénévolat familial : Un document de travail. 20 p. ISBN 0-9730641-3-7. Un projet subventionné par Développement des ressources humaines Canada.

Bénévoles Canada. Perspectives bénévoles : nouvelles stratégies pour favoriser la participation des adultes plus âgés. 2001. 32 p. ISBN 0-9730641-4-5. Avec le soutien de Patrimoine Canada et de Développement des ressources humaines Canada.

Centre catholique pour immigrants, Ottawa. Renaissance 50plus : Susciter la participation des bénévoles de plus de 50 ans : Guide pour les agences. 2007. 24 p. Financé par le gouvernement de l'Ontario.

Centre d'action bénévole de la Vallée-du-Richelieu. Politiques de services du Centre d'action bénévole de la Vallée-du-Richelieu inc. 28 janvier 2009. 36 p.

Centre d'action bénévole de la Vallée-du-Richelieu. Bulletin d'information : Printemps 2010 info-CAB. Volume 10, numéro 2. 18 p. ISSN/ISBN 1499-8404.

Centre d'action bénévole des Seigneuries inc. Guide de recrutement et de filtrage des bénévoles. Décembre 2008. 4 p. Adopté au conseil d'administration du Centre d'action bénévole des Seigneuries inc. le 8 décembre 2008.

Centre d'action bénévole des Seigneuries inc. Guide du bénévole. 16 p.

Centre d'action bénévole du Lac-Saint-Pierre. Programme de mentorat adapté aux organisations bénévoles : Le savoir partagé, complice d'une relève bénévole ! 1^{ère} édition, 2009. Trousse contenant 5 cahiers et un dépliant. Avec le soutien de Service Canada dans le cadre du programme Nouveaux Horizons pour les aînés et la Caisse populaire Desjardins du Bas-St-François.

Centre d'action bénévole du Lac-Saint-Pierre. J'embarque, il y a une place pour moi : Théâtre-forum sur l'engagement social et bénévole. 2^e édition, 2007. 38 p. Outil élaboré et validé par le gouvernement du Canada dans le cadre du programme Nouveaux Horizons pour les aînés et le gouvernement du Québec dans le cadre du programme Engagés dans l'action pour les aînés du Québec.

Centre d'action bénévole-Service d'entraide, regroupement et solidarité. Trousse d'outils pour la gestion des bénévoles.

Centre de bénévolat de St-Hyacinthe - Maison Benoît-Benoit. Le Bénévolat, un engagement à votre mesure ! 7 p. Document de promotion du bénévolat.

Centre de recherche et de développement sur le secteur bénévole. Partenaires en éducation : Mesurer l'impact du programme « Bénévoles dans l'éducation » sur la communauté d'Ottawa : Sommaire - Points saillants. 2003. 9 p. Étude subventionnée par la Ville d'Ottawa pour évaluer le programme Bénévoles dans l'éducation d'OCRI (Centre de recherche et d'innovation d'Ottawa).

Chorum - Fonda. Étude 2005 - 2006 - Chorum - Fonda : L'articulation entre l'offre des organismes de l'économie sociale, leur management et les aspirations et comportements des nouveaux acteurs salariés et bénévoles. Mai 2007. 89 p. Avec le soutien de la Fondation crédit coopératif.

Coalition pour le maintien dans la communauté (COMACO). Compte rendu du dîner-causerie du 11 octobre 2006 « Quelle place pour les aînés dans les organismes communautaires? » 3 p.

Comité sectoriel de main-d'œuvre économie sociale action communautaire. Les repères en économie sociale et en action communautaire : Panorama du secteur et de sa main-d'œuvre. 2009. 51 p. ISBN 978-922510-42-3.

Croix-Rouge canadienne, Armée du Salut et Ambulance Saint-Jean. Garder la passion : Fidélisation des bénévoles occasionnels prenant part aux interventions d'urgence. 20 p. Un projet concerté des organismes du secteur bénévole bénéficiant du soutien financier de l'Agence de santé publique du Canada.

Fédération des centres d'action bénévole du Québec. Le développement de l'action bénévole : pour faire face au vieillissement de la population. Septembre 2007. 10 p. Mémoire présenté à l'occasion de la Consultation publique sur les conditions de vie des aînés organisée par le Ministère de la Famille et des Aînés.

Great-West, London Life et Canada-Vie. Proposition d'intégration de normes d'excellence au secteur bénévole et communautaire : Assurer l'excellence : Normes et agrément pour le secteur bénévole et communautaire canadien. Résumé. Juillet 2009. 12 p.

Great-West, London Life et Canada-Vie. Proposition d'intégration de normes d'excellence au secteur bénévole et communautaire : Assurer l'excellence : Normes et agrément pour le secteur bénévole et communautaire canadien. Juillet 2009. 36 p.

Les Rendez-vous annuels 2010. Le monde change, les bénévoles aussi ! Cahier de navigation des Rendez-vous annuels 2010, Improbable. Raymond Arpin.

Lire et faire lire. Trousse d'outils contenant, entre autres, une charte pour l'association nationale, pour l'association locale, pour les bénévoles et les écoles.

Projet Changement - Centre communautaire pour aînés. 35 ans : Projet changement la force de l'âge ! 2006. 49 p. ISBN 2-9809598-0-4. Avec la participation financière du Ministère de la famille, des Aînés et de la Condition féminine, dans le cadre du programme Engagés dans l'action et des Œuvres du Cardinal Léger.

Projet Changement - Centre communautaire pour aînés. Rapport annuel 2006-2007. 9 p. Avec le soutien de l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux du Québec et, Centraide du Grand Montréal.

Projet Changement - Centre communautaire pour aînés. Guide des bénévoles. Janvier 2009. 11 p.

Regroupement PRASAB. Popotes roulantes et autres services alimentaires bénévoles : Carnet du bénévole. 2006. 22 p.

Réseau de l'action bénévole du Québec (RABQ). La reconnaissance de l'action bénévole au Québec : Mémoire (synthèse). Juin 2010. 3 p. Mémoire à être déposé au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Réseau de l'action bénévole du Québec (RABQ).
La reconnaissance de l'action bénévole au Québec :
Mémoire. Juin 2010. 21 p.

Service bénévole de l'Est de Montréal.
Compte rendu de l'atelier de travail avec les organismes
ethnoculturels du 13 mai 2010. 2 p.

**Statistique Canada, Agence de santé publique du Canada,
Patrimoine canadien, Ressources humaines et Développe-
ment des compétences Canada, Santé Canada, Imagine
Canada, Bénévoles Canada.** Canadiens dévoués, Canadiens
engagés : Points saillants de l'Enquête canadienne de 2007
sur le don, le bénévolat et la participation. Juin 2009. 97 p.
No 71-542-X au catalogue. ISBN 978-1-100-90858-8.

**Statistique Canada, Agence de santé publique du Canada,
Patrimoine canadien, Ressources humaines et Développe-
ment social Canada, Santé Canada, Imagine Canada,
Bénévoles Canada.** Canadiens dévoués, Canadiens engagés :
Points saillants de l'Enquête canadienne de 2004 sur le don,
le bénévolat et la participation. Juin 2006. 107 p.
No 71-542-XIF au catalogue. ISBN 0-662-71847-X.

**Strategic Leverage Partners Inc. en collaboration avec le Centre
de recherche et de développement sur le secteur bénévole.**
Étude nationale sur les pratiques de gouvernance des conseils
d'administration du secteur bénévole et sans but lucratif au
Canada : Sommaire. 2006. 22 p. Avec l'appui financier de la
Bridgeway Foundation, l'Institut Canadien des Standards en
Éducation, l'Institut canadien des comptables agréés, Industrie
Canada, l'Institut des administrateurs de sociétés, la Muttart
Foundation et Bénévoles Canada.

**Table de concertation des aînés de l'île de Montréal et Forum
jeunesse de l'île de Montréal.** « Citoyen à part entière à tout
âge » : Première rencontre intergénérationnelle pour lutter
contre l'âgisme. Compte rendu. 6 octobre 2005. 18 p. Compte
rendu d'un de deux événements financés par le gouvernement
du Canada dans le cadre du programme Nouveaux Horizons
pour les aînés.

**Table de concertation du mouvement des femmes
Centre-du-Québec.** Un outil pour l'égalité entre les femmes
et les hommes : Analyse Différenciée Selon les sexes. 2 p.

Université du Québec à Rimouski. Guide pour la féminisation
des textes à l'Université du Québec à Rimouski. Approuvé par
le conseil d'administration. En vigueur le 28 mai 1990. 6 p.
Code : C3-D87, Rés. : CA-238-3115.

Études ou recherches commandées par un organisme ou une institution

**Comité de l'Année internationale des bénévoles 2001 au
Québec.** Sous la coordination de : Fédération des centres
d'action bénévole du Québec. Rapport final. 30 p.
ISBN 2-922722-06-6. Avec la participation financière du
gouvernement du Québec.

**FORTIN, André, Éric GAGON, Amélie-Elsa FERLAND-RAYMOND
et Annick MERCIER.** Centre de santé et de services sociaux
de la Vieille-Capitale. S'engager aujourd'hui: Trajectoires,
éthique et identités des bénévoles. 2006. 16 p. ISBN 2-
922823-26-1. Centre affilié universitaire - mission CLSC.

GAUTHIER, Richard. Centre d'études sur l'action communau-
taire et bénévole. Don, bénévolat et participation : quel est le
comportement des Québécois ? Octobre 2008. 70 p.

GODBOUT, Élisabeth. Facteurs influençant l'engagement
et le maintien de la participation des aînés dans des activités
bénévoles. Janvier 2010. 48 p. Rapport présenté au programme
d'ergothérapie dans le cadre du cours ERT6018 -
Travail dirigé en vue de l'obtention du grade de maîtrise
professionnelle en ergothérapie. Université de Montréal.

GOULBOURNE, Michelle et Don EMBULDENIYA. Centre
canadien de philanthropie (CCP) et Bénévoles Canada.
Attribuer une valeur économique au bénévolat : Huit outils
pour une gestion de programme efficace. 2002. 22 p.
ISBN 1-55401-032-2.

**HALL, Michael H. et Susan D. PHILLIPS, Claudia MEILLAT et
Donna PICKERING.** Centre canadien de philanthropie (CCP) et
Centre de recherche et de développement sur le secteur
bénévole (CRDSB) de l'Université Carleton. Analyse des résul-
tats : Pratiques d'évaluation et perspectives dans le secteur du
bénévolat au Canada 2003. 56 p. ISBN 1-55401-058-6. Rap-
port de résultat du Projet de recherche sur l'évaluation du
secteur bénévole (PRESB). Avec la participation financière du
programme Alliances de recherche universités-communautés
(ARUC) du Conseil de recherches en sciences humaines du
Canada (CRSHC), par la Fondation Max Bell et par Développe-
ment des ressources humaines Canada (DRHC).

HILL, Karen. Bureau du secteur bénévole rattaché au Centre
de développement de la santé humaine (CDSH) de la Direction
générale de la santé de la population et de la santé publique
(DGSPSP) de Santé Canada. Organismes bénévoles nationaux
du secteur de la santé : partenaires canadiens pour la santé
(Extrait). P. 142-178. Stages et bourses en élaboration de
politique, rapport final.

MCCLINTOCK, Norah. Centre canadien de philanthropie (CCP)
et Bénévoles Canada. Comprendre les bénévoles canadiens :
Manuel d'utilisation de l'enquête nationale sur les dons,
le bénévolat et la participation de 2000 pour bâtir votre
programme de bénévolat. 37 p. Avec la participation financière
de l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire par
l'entremise du Programme de partenariats pour le développe-
ment social de Développement social Canada (DSC).

PHILLIPS, Susan, Brian R. LITTLE, et Laura GOODINE. Centre canadien de philanthropie (CCP) et Bénévoles Canada. Les aidants bénévoles : Une crise à venir ? 2002. 8 p. ISBN 1-55401-015-2.

SHAPIRO, Janet. CIVICUS (Alliance mondiale pour la participation citoyenne). Boîte à outils : la vue d'ensemble de la planification. 60 p. Boîte à outils pour la planification d'une organisation ou d'un projet.

SHAPIRO, Janet. CIVICUS (Alliance mondiale pour la participation citoyenne). Boîte à outils : Plan d'action. 52 p. Boîte à outils pour entreprendre le plan d'action d'une organisation.

SHAPIRO, Janet. CIVICUS (Alliance mondiale pour la participation citoyenne). Boîte à outils sur la planification stratégique. 58 p. Boîte à outils pour entreprendre la planification stratégique d'une organisation.

THIBAUT, André, Julie FORTIER et Patrice ALBERTUS. Réseau de l'action bénévole du Québec (RABQ). Rendre compte du mouvement bénévole au Québec : créateur de liens autant que de biens et de services. Résumé. 6 p. Rapport de recherche déposé par le Laboratoire en loisir et vie communautaire. Soutenu par le gouvernement du Québec par l'entremise du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS).

THIBAUT, André, Julie FORTIER et Patrice ALBERTUS. Réseau de l'action bénévole du Québec (RABQ). Rendre compte du mouvement bénévole au Québec : créateur de liens autant que de biens et de services. Version abrégée. Juillet 2007. 19 p. Rapport de recherche déposé par le Laboratoire en loisir et vie communautaire. Soutenu par le gouvernement du Québec par l'entremise du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS).

THIBAUT, André, Julie FORTIER et Patrice ALBERTUS. Réseau de l'action bénévole du Québec (RABQ). Rendre compte du mouvement bénévole du Québec : créateur de liens autant que de biens. Juillet 2007. 50 p. Rapport de recherche déposé par le Laboratoire en loisir et vie communautaire. Soutenu par le gouvernement du Québec par l'entremise du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS).

Articles de périodiques

Quoi de neuf. Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec CSQ. Volume 32, numéro 4/avril - mai 2010. ÉDITÉ à Québec avec la collaboration de la Centrale des syndicats du Québec.

CARETTE, Jean et Richard LEFRANÇOIS. Halte à l'âgisme manipulateur. Le Devoir. Montréal. Mercredi, 25 janvier 2006. P. b5.

JONES, Frank. Le bénévolat chez les aînés. L'emploi et le revenu en perspective. Statistique Canada. Automne 1999. No 75-001-XPX au catalogue. P. 9-20.

SELBEE, L. Kevin et Paul B. REED. Les modèles de bénévolat durant le cycle de vie. Tendances sociales canadiennes. Statistique Canada. Été 2001, No 11-008 au catalogue. P. 2-7. Adaptation du compte rendu Les modèles de bénévolat durant le cycle de vie, de la série de comptes rendus du projet Base de connaissances pour le secteur sans but lucratif de Statistique Canada.

Statistique Canada. Aînés. Annuaire du Canada 2009. No 11-402-X au catalogue. P. 19-28.

Autre type de document

Déclaration Universelle du Bénévolat. Adoptée par le conseil d'administration international de l'IAVE - La 16^e Conférence mondiale sur les bénévoles de L'Association internationale pour l'effort bénévole (traduction littérale de l'anglais : The International Association for Volunteer Effort). Amsterdam, Pays-Bas. Janvier 2001. Feuillet de 2 pages.

