

Bénévol'Action

DANS ce NUMÉRO

Les gens engagés	3
Reconnaître	6
Questions de gestion	7
Le personnel	9
Communiquer	11
Savoir-faire	14
En libr@irie	16
L'Agenda	18

Ne manquez pas :

- Une analyse de la plus récente enquête sur le bénévolat au Canada
Page 4
- Les résultats du quizz sur la relève dans les groupes communautaires
Page 9
- Les médias sociaux : les groupes devraient-ils s'y intéresser ?
Page 11

La campagne promotionnelle de l'action bénévole 2010 L'action bénévole, vivante et durable

L'action bénévole commence au niveau individuel. C'est une personne qui donne le meilleur d'elle-même, gratuitement et sans compter, pour aider les autres. Son action est désintéressée, issue d'un profond désir de venir en aide aux plus démunis, en semant la compassion dans la collectivité. Voilà ce qui anime le bénévole à la racine de son être.

Car il comprend que toute une forêt peut naître d'une seule petite graine et que chaque individu peut jouer un rôle clé dans l'avenir de la société.

Le slogan **Bénévole pour la vie** exprime la facette vivante, durable de l'action bénévole; et surtout, très féconde. Une fois enracinée dans la collectivité, elle grandit et prospère, devenant plus forte et fructueuse.

Après tout, les véritables racines de l'action bénévole ne se cultivent pas - elles s'étendent et gagnent du terrain.

Le visuel tout simple

met en valeur les caractéristiques positives de l'action bénévole : la force, l'esprit de coopération, la croissance et le développement. Ici, l'individu supporte le plein potentiel de l'action bénévole, de la racine jusqu'à la cime, pour afin de permettre à chacun de bénéficier d'un peu d'air frais, à l'ombre du feuillage, à l'abri des intempéries.

Les feuilles en forme de cœur représentent les nombreux gestes individuels dont la portée peut se multiplier à l'infini.

Quant à la couleur, le vert exprime l'espoir, l'esprit dynamique et intense de l'action bénévole, un vert écologique qui met en valeur la notion de pratique saine et



bénéfique représentée par les fruits en forme de cœur.

(Suite page 2)



Bénévol'Action - Hiver 2010

... Suite de la une

(Suite de la page 1)

Marrainée au Québec depuis 1974 par la Fédération des centres d'action bénévole du Québec, la promotion de l'action bénévole et la reconnaissance à l'endroit de nos concitoyennes et de nos concitoyens qui contribuent à l'essor de la vie collective québécoise connaîtra son point fort avec la tenue de la **Semaine de l'action bénévole 2010** qui se déroulera **du 18 au 24 avril prochain**.

Se procurer le matériel promotionnel 2010

Malgré la date limite passée du 12 février, il est encore temps de commander du matériel promotionnel si jamais vous avez raté l'information diffusée par les CABs et la FCABQ à ce sujet. *Toutefois, la règle du « premier arrivé, premier servi » s'appliquera.*

Pour vous procurer le dépliant/bon de commande ou pour commander le matériel promotionnel 2010 :

- Contactez le **centre d'action bénévole de votre secteur** afin de demander le dépliant et placer votre commande. Pour connaître les coordonnées du CAB de votre secteur : www.fcabq.org/centres ou le 514.843.6312 / Ligne sans frais : 1 800 715.7515;
- S'il n'y a pas de centre d'action bénévole dans votre secteur, visitez le site Internet de la FCABQ et placez

vosre commande à partir du bon de commande électronique interactif : www.fcabq.org



L'expédition des commandes débutera le 30 mars prochain.

Depuis 1974, la Fédération des centres d'action bénévole du Québec a développé une variété d'outils visant la promotion de l'action bénévole et la reconnaissance des bénévoles.

Au fil des ans, la gamme de produits s'est élargie et vous avez le choix cette année parmi plus d'une quinzaine d'articles. Et il vous sera facile de personnaliser tous les articles papier.

La FCABQ et ses 113 centres d'action bénévole membres vous remercient de participer à la promotion de l'action bénévole et à la reconnaissance de l'engagement bénévole de nos concitoyennes et de nos concitoyens dans votre milieu.

Si vous avez déjà commandé auprès de la FCABQ des articles en prévision de la SAB 2010, prenez note que la livraison du matériel se fera à compter du 30 mars prochain.

Vous pouvez encore commander en prévision de la SAB 2010 mais, prenez note que le tout se fera sur la base du « premier arrivé, premier servi ! »

Vous pouvez commander du matériel tout au long de l'année auprès de la FCABQ, jusqu'à rupture des stocks.



N'oubliez pas de dire MERCI à vos bénévoles !





Les gens engagés

Le courrier des enfants, pour faire parler son cœur

Par Sylvie Parent

Bénévole

au Courrier des Enfants

Centre d'action bénévole des
Riverains, Sainte-Anne-de-la-
Pérade

Le courrier a été mis au service des enfants des écoles primaires afin de leur permettre de s'exprimer, de se confier et surtout, d'être écoutés. Et cela, grâce aux bénévoles qui se chargent de répondre à chacune de leurs lettres.

J'ai la chance d'être l'une d'elles depuis près de 10 ans. Ce qui m'a attirée à l'époque, je crois que c'est l'amour de l'écriture. À la portée de tous, c'est un bon moyen de s'exprimer. En plus, la discrétion qu'offre le courrier permet à certains enfants de s'ouvrir plus facilement et de parler de ce qu'ils vivent sans crainte d'être jugés ou pointés du doigt. Pour d'autres qui s'expriment aisément, la disponibilité de ce service leur permet de l'utiliser régulièrement et fidèlement.

Parfois, c'est pour partager un dessin, confier une déception ou un conflit vécus. Mais certaines fois, ils lancent un appel à l'aide ... et ce n'est pas toujours facile de trouver « la bonne réponse ». Il nous faut lire et relire plus d'une fois la lettre pour bien comprendre ce que l'enfant vit afin de s'en inspirer.

Mais heureusement, il y a une équipe derrière nous. En plus de former et de

superviser les bénévoles du courrier, elle est là pour nous appuyer, nous soutenir et nous rassurer à chacune de nos lettres. Les employées de l'équipe du CAB des Riverains ont à cœur le courrier des enfants et elles sont toujours reconnaissantes du travail accompli par les bénévoles.

Il m'est arrivé plus d'une fois de mettre en doute mes capacités mais, au fil des ans, j'ai compris que le plus important pour les enfants, ce n'est pas tant la réponse qui importe que de savoir que quelqu'un, quelque part, a pris le temps de les écouter. Et pour certains, juste ça, c'est déjà beaucoup !

À mon tour, ce que je retire de cette expérience, c'est le simple sentiment d'avoir été utile à quelqu'un et ça aussi, c'est déjà beaucoup !

Je sais que les bénévoles du Courrier font la différence dans la vie de plusieurs enfants. Je le dis bien humblement car il est certain que les enfants nous apportent aussi beaucoup en retour.

Au départ, c'est l'amour de l'écriture qui m'a attirée. Maintenant, c'est l'amour des enfants et l'envie de les écouter qui m'y attache. J'ai lu quelque part une citation qui dit ceci : « Qu'importe de quoi parlent les lèvres, lorsqu'on écoute, les cœurs se répondent ».

Merci au *Courrier des enfants* de faire parler mon cœur semaine après semaine !



« Au départ, c'est l'amour de l'écriture qui m'a attirée. Maintenant, c'est l'amour des enfants et l'envie de les écouter qui m'y attache. »



Centre d'action bénévole
des Riverains
819.325.3100



Canadiens dévoués, Canadiens engagés Points saillants de l'Enquête canadienne de 2007 sur le don, le bénévolat et la participation

Par Statistique Canada

Comme le démontre l'Enquête canadienne sur le don, le bénévolat et la participation (ECDBP), la vaste majorité des Canadiens font des dons et du bénévolat et aident les gens, bien que certains le fassent beaucoup plus que d'autres.

L'ECDBP offre un regard sur ces activités et nous permet, d'une part, de comprendre l'étendue et la profondeur de ces comportements sociaux et les facteurs qui les motivent et, d'autre part, de suivre l'évolution de ces comportements dans le temps.

L'ECDBP, qui a été menée pour la première fois par Statistique Canada à titre d'enquête spéciale en 1997, a été réalisée de nouveau en 2000 dans le cadre de l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire du gouvernement fédéral.

En 2001, le gouvernement fédéral a accordé des fonds à Statistique Canada pour l'établissement d'un programme d'enquête permanent sur les dons de bienfaisance, le bénévolat et la participation. L'enquête a été rebaptisée l'Enquête canadienne sur le don, le bénévolat et la participation (ECDBP).

L'établissement d'un programme d'enquête permanent a été l'occasion de revoir la méthodologie de l'enquête pour veiller à ce qu'elle fournisse systématiquement des renseignements de qualité optimale.

Pour déterminer des façons d'améliorer l'enquête, nous avons tenu des consultations avec divers intervenants

du secteur de la bienfaisance et sans but lucratif, du gouvernement et du milieu universitaire.

De plus, la plateforme de l'enquête a été modifiée. Auparavant, l'ECDBP était menée auprès de répondants ayant participé à l'Enquête sur la population active (EPA). En raison des préoccupations que suscitait le fardeau imposé aux répondants à l'EPA, l'ECDBP a été réalisée en tant qu'enquête téléphonique autonome par composition aléatoire à compter de 2004.

Des éléments difficiles à mesurer

Bien que les activités faisant l'objet de cette étude constituent une dimension importante de la société canadienne, elles peuvent se révéler étonnamment difficiles à mesurer.

Les taux de don, de bénévolat et de participation observés en 2004 et en 2007 sont supérieurs à ceux qui sont ressortis des éditions 1997 et 2000 de l'ENDBP.

Toutefois, l'ECDBP de 2004 et celle de 2007 reposent sur une plateforme d'enquête différente et un questionnaire quelque peu différent de ceux des ENDBP antérieures.

En raison de ces changements, il ne convient pas de comparer les résultats des ECDBP à ceux des ECDBP antérieures (pour plus de renseignements, voir l'annexe C du rapport de l'ECDBP de 2004).

Par ailleurs, le contenu de l'ECDBP varie quelque peu d'une itération à l'autre, puisque nous utilisons certaines questions de façon cyclique afin de faire de la place

pour d'autre contenu. Par exemple, l'ECDBP de 2004 contenait des questions à propos des mesures d'appui au bénévolat que les employeurs peuvent offrir et à propos de la participation ou de l'adhésion à des groupes, à des organismes et à des associations.

Ces questions ne figurent pas dans l'ECDBP de 2007, mais il est prévu de les réintégrer à des versions subséquentes de l'enquête. En revanche, l'édition de 2007 contient des questions sur les expériences de jeunesse et les compétences acquises par le bénévolat qui n'ont pas été posées en 2004.

L'ECDBP est le résultat combiné de deux enquêtes distinctes, mais reliées. La première composante est l'ECDBP principale, une enquête nationale auprès des Canadiens résidant dans chaque province.

La deuxième est l'ECDBP-Nord, dont le contenu est identique à celui de l'ECDBP

« L'établissement d'un programme d'enquête permanent a été l'occasion de revoir la méthodologie de l'enquête pour veiller à ce qu'elle fournisse systématiquement des renseignements de qualité optimale. »

BP, mais où nous utilisons des techniques d'échantillonnage différentes pour tenir compte du fait que les collectivités des territoires sont plus petites et très dispersées. Les deux enquêtes sont menées tous les trois ans.

Statistique Canada a réalisé l'ECDBP et l'ECDBP-Nord du 10 septembre au 8 décembre 2007. L'ECDBP est fondée

(Suite page 5)



Bénévol'Action - Hiver 2010

...Points saillants de l'Enquête canadienne de 2007 sur le don, le bénévolat et la participation

(Suite de la page 4)

sur un échantillon représentatif de 20 510 Canadiens âgés de 15 ans ou plus et l'ECDBP-Nord, sur un échantillon représentatif de 1 317 Canadiens de 15 ans ou plus. Aux fins du présent rapport, les résultats des deux enquêtes sont combinés.

L'ECDBP présente l'évaluation la plus complète du don, du bénévolat et de la participation jamais entreprise au Canada et, autant que nous le sachions, dans le monde entier. Cette enquête fournit des renseignements sur la façon dont les Canadiens s'y prennent pour :

- Faire des dons en argent et en nature à des organismes de bienfaisance et sans but lucratif;
- Faire du bénévolat pour le compte d'organismes de bienfaisance et sans but lucratif;
- Venir directement en aide à autrui.

Cette recherche nous permet de faire le point sur les dons de bienfaisance, le bénévolat et l'aide en 2007. Elle peint un portrait des nombreuses façons dont les Canadiens expriment leurs intérêts, leurs valeurs quant à l'engagement communautaire et leur compassion envers les autres.

L'ECDBP de 2007 est la quatrième itération d'une série d'enquêtes qui a débuté par l'Enquête nationale sur le don, le bénévolat et la participation (ENDBP) de 1997.

L'ECDBP est issue d'un partenariat tout à fait particulier entre divers ministères fédéraux et des organismes bénévoles et sans but lucratif, parmi

lesquels figuraient Imagine Canada (auparavant le Centre canadien de philanthropie), Patrimoine canadien, Santé Canada, Ressources humaines et Développement des compétences Canada, la Fondation Kahanoff, Statistique Canada et Bénévoles Canada.



Pour consulter l'enquête canadienne :

http://www.donetbenevolat.ca/files/giving/en/csgvp_highlights_2007_fr.pdf

« L'ECDBP présente l'évaluation la plus complète du don, du bénévolat et de la participation jamais entreprise au Canada et, autant que nous le sachions, dans le monde entier. »





Reconnaître

Concours Ovation Vaudreuil-Soulanges Le CAB L'Actuel, lauréat communautaire 2009

Le concours *Ovation Vaudreuil-Soulanges* est un projet rassembleur des plus ambitieux qui a suscité un engouement exceptionnel dans la région de Vaudreuil-Soulanges en 2009.

Ce projet collectif vise à mettre en valeur l'identification régionale des entrepreneurs et employeurs de Vaudreuil-Soulanges ayant accompli au cours de la dernière année des réussites remarquables et positives.

Le comité organisateur est heureux du succès remporté par le concours dès sa première année. Ce sont plus de 30 entreprises, organismes et travailleurs autonomes qui ont été retenus comme finalistes du concours dans 8 catégories différentes.

L'équipe de L'Actuel honorée

Depuis septembre 2008, tous les dons d'articles domestiques et de vêtements reçus à L'Actuel sont minutieusement triés, vendus au magasin de l'organisme, envoyés au recyclage ou encore, donnés à des organismes du territoire. L'Actuel a pris en charge son propre développement et assure ainsi la pérennité de son organisation. Il participe à une diminution concrète des déchets dans la région et offre à sa clientèle une marchandise de qualité. L'Actuel permet aussi à 13 personnes d'occuper un emploi dans la région.



Prix À part entière : la deuxième édition est lancée



L'Office des personnes handicapées du Québec est heureux de lancer la deuxième édition du Prix À part entière qui se veut un hommage aux personnes et aux organisations favorisant la participation sociale des personnes handicapées. Dix-sept prix régionaux et un prix national seront décernés le jeudi 3 juin 2010, à l'occasion de la journée dédiée à l'emploi dans la Semaine québécoise des personnes handicapées. Cette année, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale se joint au Prix À part entière et octroiera le Prix Employeur engagé à une entreprise qui se sera démarquée par ses actions concrètes en faveur de l'embauche et du maintien en emploi de personnes handicapées. Les prix À part entière et le Prix Employeur engagé seront remis lors de la même cérémonie.

Faites connaître vos réalisations ! Proposez une candidature ! Vous avez jusqu'au 5 mars 2010 pour vous inscrire : <http://www.ophq.gouv.qc.ca/index.htm>





Questions de gestion

Des conseils pour gérer les risques liés aux bénévoles

Par Louise Meredith

Centre de ressources en assurance et en responsabilité pour les organismes sans but lucratif
Imagine Canada

Chaque programme bénévole, du plus petit au plus important, peut prendre des mesures afin d'éviter les mauvaises surprises et permettre aux bénévoles de vivre une expérience enrichissante. La gestion du risque occupe une place importante dans la majorité des programmes bénévoles.

Un bon programme de gestion des risques liés aux bénévoles protège les bénévoles, le personnel et les clients de tout préjudice et permet aux bénévoles de remplir leur rôle avec assurance.

Des conseils pour gérer les risques liés aux bénévoles

- Utilisez votre bon sens à haute dose.
- Encouragez la participation des bénévoles, en recueillant leur rétroaction à la fois sur les risques et sur les méthodes de gestion du risque.
- Ne tenez rien pour acquis. Ne partez pas du principe que les bénévoles connaissent vos buts, vos valeurs, vos clients, les modalités d'exécution des tâches et la personne à qui s'adresser en cas de problème, etc.
- Dirigez les bénévoles avec clar-

té. Les bénévoles souhaitent réussir, et de manière générale, respecter les normes exigeantes définies par votre programme de bénévolat.

Vous devez également leur dire ce qui est interdit, même si cela vous met mal à l'aise (par exemple : la violence envers les enfants) et même si c'est évident (par exemple : ne buvez pas avant de conduire).

- Félicitez. Mais aussi, soyez prêt à sanctionner.

Nous savons tous qu'il est important d'exprimer des éloges sur un rendement exceptionnel et de précieuses contributions; les conseils sont innombrables dans le domaine des témoignages de reconnaissance.

Congédier des bénévoles

Il est tout aussi important — et beaucoup plus difficile — de se séparer de bénévoles dont la poursuite de la participation pose un risque trop élevé à la santé et à la sécurité de l'organisme, de ses usagers ou des autres bénévoles. Les politiques écrites sont inestimables au moment de sanctionner ou de congédier un bénévole.

Les politiques écrites sont largement préférables aux politiques orales, surtout en cas d'action en justice. Voici quelques

conseils afin de résoudre ce genre de dilemme :

- Mettez des politiques en place et veillez à leur application.
- Définissez des règles claires, une norme de conduite et un ensemble de connaissances pour tous.
- Appliquez systématiquement les règles et les normes.
- Orientez et fournissez des outils de formation.
- Ne faites pas de promesses impossibles à tenir.
- Contrôlez et modifiez les politiques selon le besoin.

« Un bon programme de gestion des risques liés aux bénévoles protège les bénévoles, le personnel et les clients de tout préjudice et permet aux bénévoles de remplir leur rôle avec assurance. »

- Renseignez-vous. Existe-t'il d'autres organismes (locaux, régionaux, provinciaux, nationaux) à l'activité comparable dont vous pourriez vous inspirer ?
- Veillez à ce que les membres de votre conseil d'administration connaissent leurs responsabilités légales et disposent des informations nécessaires pour les exercer.
- Formulez des instructions sur les questions de protection de la vie

(Suite page 8)



Le dossier des organismes de bienfaisance : c.a. marche Séminaires en ligne gratuits au cours du mois de février

Votre organisme est-il petit ou situé en milieu rural ? Voulez-vous en apprendre davantage sur les exigences de la déclaration annuelle pour l'Agence du revenu du Canada ?

Inscrivez-vous à l'un de nos *webinaires* (séminaires en ligne) d'une heure et informez-vous sur les ressources disponibles en ligne et sur les astuces destinées aux membres du conseil d'administration, aux employés et aux professionnels qui oeuvrent auprès des organismes de bienfaisance.

Vous passerez en revue les quatre stratégies destinées à la personne responsable de la collecte de fonds, au trésorier, aux membres du conseil d'administration et à la direction. Le *webinaire* d'une heure sera suivi d'une période de questions et réponses.

Vous aurez aussi l'opportunité de commander gratuitement le CD de ressource

ces et d'astuces que vous pourrez partager avec vos collègues. Les *webinaires* **Le dossier des organismes de bienfaisance : c.a. marche** seront offerts deux fois en français au cours du mois de février.

**Avec Ligia Pena,
de 13 heures à 14 heures (HNE)**

Le 16 février : <http://www2.webcastca.nada.ca/csc/reg-fev16-fra.php>

Le 22 février : <http://www2.webcastca.nada.ca/csc/reg-fev22-fra.php>

Si vous avez des questions, envoyez un courriel à info@thecharitiesfile.ca

Ce projet est mené par :

Le Centre de recherche et de développement sur le secteur bénévole et communautaire de l'Université Carleton

En partenariat avec :

Le Conseil des services communautaires de Terre-Neuve-et-Labrador
La Chambre des organismes bénévoles de Calgary
Le Consortium des organismes bénévoles de la Colombie-Britannique

... Gérer les risques liés aux bénévoles

(Suite de la page 7)

privée. Il est indispensable que les bénévoles qui utilisent votre équipement dans le cadre de leurs fonctions connaissent vos règles dans le domaine technologique (par exemple : tout l'équipement et tous les systèmes sont placés sous surveillance).

- Communiquez les exigences à l'aide d'ententes écrites, sans vous limiter aux descriptions de poste. Il faut également définir la conduite à tenir en cas d'accident ou d'incident

(par exemple : mesures immédiates, qui appeler, quel formulaire à compléter, etc.)

La gestion du risque est une responsabilité partagée. Intégrez la sécurité pour tous à la culture de votre organisme en appliquant des pratiques sans risque dans les relations entre les participants et les clients, les relations entre les divers membres de l'organisme et les relations avec le public.



Pour plus de renseignements et de ressources sur la gestion de risque visitez le site Internet du [Centre de ressources en assurance et en responsabilité](#)





Le personnel

La relève dans les organismes communautaires Résultats du quizz

Dans le numéro du mois de décembre du **Bénévol'Action**, nous vous parlions des facteurs et des inquiétudes qui démontrent l'importance de la relève dans les organismes communautaires. Nous vous demandions également de répondre, par OUI ou NON, à un petit quizz extrait de la Boîte à outils sur la relève du Centre St-Pierre. Voici donc les réponses aux questions posées.

(D'après les contenus de la Boîte à outils sur la relève des travailleurs et travailleuses dans les organismes communautaires)

Par **Steeve Dupuis**
Centre St-Pierre

- La pénurie de main-d'œuvre et le vieillissement de la population sont des sujets de préoccupation dans les secteurs du communautaire et de l'économie sociale.

OUI - La multiplication des recherches sur la relève entreprises ces dernières années (CSMO-ESAC et le Centre St-Pierre) et la participation de plus de 535 personnes à la récente tournée sur la relève organisée par le Centre St-Pierre dans 15 régions du Québec sont la preuve de l'intérêt que porte le communautaire à la relève. La main-d'œuvre, tout comme la population, vieillit et le milieu communautaire n'échappe pas à cette réalité.

- La majorité des organismes communautaires ont planifié leur relève.

NON - Très peu d'organismes ont planifié leur relève, mais de plus en plus y pensent, si l'on se fie aux propos tenus par les organismes communautaires lors de la tournée sur la relève.

Planifier une relève, c'est avant tout considérer un ensemble de facteurs qui peuvent avoir un impact sur la

main-d'œuvre disponible, souligne le CSMO-ESAC dans La relève en action communautaire : un enjeu qui nous interpelle tous et toutes !

- La main-d'œuvre dans le monde communautaire est plus scolarisée que dans les autres secteurs d'emploi.

OUI - La main-d'œuvre dans le communautaire est très scolarisée et en majorité féminine (La relève en action communautaire : un enjeu qui nous interpelle tous et toutes ! ainsi que l'enquête sur les avantages sociaux du Centre de formation populaire et de Relais-femmes).

84,3 % des travailleurs et travailleuses du milieu communautaire âgés de 25 à 34 ans détiennent un diplôme post-secondaire, comparativement à 54,7 % pour l'ensemble du Québec.

- Ce qui amène les jeunes à travailler dans le milieu communautaire, c'est surtout les hasards de la vie.

NON - Les chemins qui conduisent les moins de 35 ans à travailler dans les orga-

nismes communautaires sont divers (Les jeunes dans les groupes communautaires : une question de relève ?).

Il ressort de l'étude de Frédéric Descheaux (2003) que la décision de travailler dans le milieu communautaire soit le fait d'un choix délibéré ou de circonstances fortuites. (La relève en action commu-

« La main-d'œuvre, tout comme la population, vieillit et le milieu communautaire n'échappe pas à cette réalité. »

nautaire : un enjeu qui nous interpelle tous et toutes !)

- Le milieu communautaire est très connu et bien perçu par les jeunes.

NON - Plusieurs jeunes mentionnent qu'ils avaient des perceptions négatives et des préjugés envers le milieu avant d'y travailler (Les jeunes dans les groupes communautaires : une question de relève ?).

(Suite page 10)



... La relève dans les groupes communautaires

(Suite de la page 9)

Les entrevues et les témoignages entendus lors de la tournée sur la relève mettent en lumière la méconnaissance du milieu communautaire comme secteur d'emploi et les préjugés dont il est la victime.

L'amélioration de la promotion et de la visibilité des organismes communautaires apparaît comme une stratégie essentielle pour attirer la relève.

- La conciliation travail- vie personnelle est une préoccupation centrale chez les jeunes travailleurs et travailleuses.

OUI - La conciliation travail et vie personnelle est une priorité clairement exprimée par les jeunes et moins jeunes (Les jeunes dans les groupes communautaires : une question de relève ?).

D'ailleurs, elle est fixée pour objectif dans la plupart des organismes communautaires (La relève en action communautaire : un enjeu qui nous interpelle tous et toutes !).

- La rémunération et les conditions de travail sont des facteurs qui peuvent attirer la relève et fidéliser les travailleurs, travailleuses en place.

OUI - Dans les organismes communautaires, la rémunération et la précarité d'emploi sont les endroits où le « bât blesse ». (La relève en action communautaire : un enjeu qui nous interpelle tous et toutes !).

L'amélioration des conditions de travail est vue comme un des facteurs-clés permettant d'assurer la rétention de la relève dans les organismes. (Les jeunes dans les groupes communau-

taires : une question de relève ?).

LE constat unanime de la tournée sur la relève est la nécessité d'améliorer les conditions de travail pour être un secteur d'emploi plus attirant. Ce même constat ressort de plusieurs recherches et enquêtes (Relais-femmes, 2008; Centre St-Pierre, 2006; CSMO-ESAC, 2006; Centre de formation populaire et Relais-femmes, 2005; Deslauriers, 2003)

- Outre les contraintes financières de l'organisme, un des grands défis à relever est de composer avec diverses générations ayant un rapport au travail différent.

OUI - La place réservée aux nouvelles générations et le « choc » des générations sont des facteurs à prendre de plus en plus en considération dans les organismes communautaires. (Les jeunes dans les groupes communautaires : une question de relève ? et dans La relève en action communautaire : un enjeu qui nous interpelle tous et toutes !).

Pour plusieurs, il importe d'ouvrir le débat, d'inviter les différentes générations à confronter leurs idées dans le but de faire avancer l'organisme et d'ouvrir la voie aux innovations.

- Les stages et le bénévolat sont des façons d'attirer la relève.

OUI - Le bénévolat et les stages sont des mesures à privilégier pour assurer la relève dans les organismes communautaires. Les nombreux témoignages de groupes communautaires donnés à l'occasion de la tournée sur la relève font ressortir la sous-utilisation des stages comme moyen

de faire connaître le milieu communautaire et la faible sollicitation des jeunes à faire du bénévolat. (Les jeunes dans les groupes communautaires : une question de relève ?)

- Il est difficile de mesurer les impacts de la pénurie de main-d'œuvre dans les organismes communautaires.

OUI - À l'heure actuelle, il est difficile de mesurer l'impact de la pénurie de main-d'oeuvre dans les organismes communautaires. Certains indicateurs conjoncturels laissent croire qu'il y aura pénurie, d'autres laissent croire le contraire.

Dans tous les cas, plus un organisme aura identifié ses forces et cerner le contexte socioéconomique dans lequel il évolue, et évoluera dans les prochaines années, mieux il pourra s'adapter (La

Dans le prochain numéro

Bien accueillir et intégrer les nouvelles personnes œuvrant au sein des organismes communautaires est un incontournable. Pour y arriver, il faut prendre le temps et se donner des pratiques formelles d'accueil et d'intégration.

relève en action communautaire : un enjeu qui nous interpelle tous et toutes !).

Et puis...Surpris des résultats? Mais comprendre et saisir les obstacles, les défis, les facteurs et les inquiétudes, ce n'est qu'une étape préparatoire à un plan de relève.





Communiquer

Comptez-vous sur les médias sociaux? Devriez-vous?

Facebook, LinkedIn, Twitter, les blogues et les baladodiffusions: que sont tous ces forums Internet? Peut-on les appliquer aux associations?

Par Mark Buzan

Aujourd'hui, ce sont la profondeur et l'étendue d'Internet qui rendent perplexes bon nombre de directeurs d'association alors qu'il y a à peine 10 ou 15 ans, beaucoup d'associations s'interrogeaient encore sur l'importance du courriel et même d'un site Internet. En 2009, le Web 2.0 se trouve aux portes du monde associatif, qu'on le veuille ou non!

Malheureusement, plusieurs associations formulent des excuses à peine voilées pour ne pas utiliser les médias sociaux dans leurs efforts de relations externes. La plupart du temps, cette attitude est causée par un inconfort lié à certaines craintes courantes :

« C'est pour les plus jeunes. Je n'ai plus l'âge. »
 « Je n'ai pas le temps d'apprendre. »
 « C'est trop compliqué. Je ne suis pas un génie de la technologie. »
 « Je ne sais pas trop quoi faire avec ça. »
 « Nos stratégies actuelles de financement fonctionnent bien. »

« Nos donateurs, membres ou conseil d'administration ne savent pas ce que c'est ou comment l'utiliser »

Couramment perçus comme l'apanage de la génération Y ou les jeunes dans la vingtaine, les médias sociaux et le marketing viral d'Internet offrent des applications pratiques et sensées à tous les auditoires.

Cependant, l'étendue d'Internet étant ce qu'elle est aujourd'hui, il est important de comprendre que les médias sociaux ne constituent pas une entité monolithique.

Selon le type de personnes que vous tentez de rejoindre, un peu de recherche révélera qu'il existe une stratégie qui peut convenir à votre organisation. La stratégie des médias sociaux varie d'un cas à l'autre et nécessite un investissement de temps. Ne doutez cependant pas de son pouvoir. Utilisés correctement, les médias sociaux peuvent aider à :

- Bâtir des réseaux et une collectivité, établir le contact et mobiliser les membres quant aux enjeux clés auxquels votre association est confrontée.
- Bâtir des rapports et établir un lien de confiance – à distance.
- Constituer une base de donateurs et recueillir des courriels.
- Raconter votre histoire, c'est-à-dire ajouter un visage et une personnalité à votre organisation.
- Partager rapidement de l'information et des ressources.
- Promouvoir la marque et la cause.
- Démontrer une véritable transparence en favorisant une communication bidirectionnelle et en donnant la possibilité de dialoguer réellement avec vos membres.

Si elles sont bien menées, les techniques de marketing viral peuvent se révéler très

efficaces pour mousser votre liste de membres et pour diffuser le nom et le message de votre organisation. Voici quelques exemples.

Recruter des membres et solliciter des dons

La plupart s'entendent pour dire que le bouche-à-oreille et les références constituent la forme de marketing la plus puissante. Se faire des « amis » en ligne et développer un bassin d'adeptes par le biais des médias sociaux étend cette capacité bien au-delà du nombre de personnes ou de membres potentiels que vous pourriez physiquement rejoindre en une journée.

« (...) La stratégie des médias sociaux varie d'un cas à l'autre et nécessite un investissement de temps. Ne doutez cependant pas de son pouvoir. »

La possibilité de se brancher en ligne avec les intervenants de votre organisation qui se connaissent et avec ceux qui ont une affinité avec votre cause se trouve considérablement augmentée en ligne.

Nous venons de débiter, avec l'un de mes clients, une campagne en ligne sur Facebook afin de recueillir des fonds et favoriser la sensibilisation bouche-à-oreille à leurs programmes de formation à l'emploi. En utilisant l'application

(Suite page 12)



... Les médias sociaux

(Suite de la page 11)

« Causes », Facebook permet aux membres du conseil d'administration et au personnel de cette toute nouvelle organisation, en une seule étape, de:

- 1) démontrer la mission du client,
- 2) transmettre l'appel à l'action pour le financement
- 3) faire participer d'autres membres Facebook pour recruter leurs amis en tant que partisans de la cause, et 4) permettre un forum de communication pour les partisans du client, générant ainsi la création de nouvelles idées innovatrices.

Faciliter la communication entre le personnel, les membres, les partisans et le conseil

Pour certaines associations, rejoindre des gens dans toute l'étendue du cyberspace n'est peut-être pas un objectif aussi prioritaire qu'augmenter la participation du membership. De plus, le concept de partager les affaires courantes de l'association avec le reste du monde sur Facebook est loin d'être attrayant.

Pour y remédier, il existe des options de média social telles que Ning.com et Google Friend Connect qui peuvent soit créer un réseau distinct pour une association ou intégrer des éléments de réseautage social directement sur le site Internet d'une association.

L'Association canadienne de soccer de table est une association qui utilise efficacement le média Ning (<http://tablesoccerca.ning.com/>) afin de donner la chance à ses membres de se

connecter, de partager des idées et d'annoncer des événements.

Sur le site d'une association, il existe des moyens qu'une équipe de communication peut utiliser pour s'assurer de demeurer à jour et pertinente pour les membres. En utilisant Google Friend Connect, un ensemble gratuit d'outils personnalisables offerts par Google, les associations peuvent incorporer à leur site web un code HTML qui invite facilement les amis des réseaux sociaux et des listes de contact à visiter et joindre votre site.

Les associations qui n'ont pas encore joint les rangs des blogueurs devraient y songer sérieusement. Intégrer un blogue à votre présence web fournit de l'information régulière à suivre pour les membres et le conseil d'administration.

En vertu du fil RSS qu'il crée, les membres ont le choix de visiter votre site régulièrement ou de recevoir automatiquement sur leur lecteur RSS ou dans leur boîte de courriel vos informations les plus récentes.

Pour les associations moins portées vers un blogue complet, Twitter vient à la rescousse et offre une option de micro-blogue. La création d'un compte est gratuite et chaque entrée de blogue est limitée à 140 caractères.

En suivant d'autres participants sur Twitter et en encourageant les partisans à suivre votre association, les partisans peuvent se sentir branchés et chaque entrée, ou «tweet», est indexée dans Google.

Ainsi, vous augmentez les possibilités que votre association apparaisse dans les résultats de recherche sur les moteurs de

recherche.

Bâtir la reconnaissance des médias et des blogueurs influents

Autrefois, la seule façon de diffuser un message de l'association auprès du public consistait à rédiger un communiqué de presse et à attendre que les médias consentent à en parler (par le biais de leur filtre).

Aujourd'hui, Internet regorge de blogueurs qui discutent de sujets vastes que le web lui-même. On ne peut sous-estimer leur influence et leur portée. À partir d'un groupe sur Facebook, j'ai personnellement conseillé à un mouvement populaire de défense des intérêts au Québec de faire connaître son

« Pour certaines associations, rejoindre des gens dans toute l'étendue du cyberspace n'est peut-être pas un objectif aussi prioritaire qu'augmenter la participation du membership. (...) Pour y remédier, il existe des options de média social (...). »

histoire à un petit nombre de blogueurs influents. Des textes ont été affichés sur ces blogues et peu après, l'effet multiplicateur d'autres blogueurs écrivant sur le sujet a créé un tempête médiatique de sensibilisation, le tout en seulement 48 heures !

Les médias sociaux modifient également la façon de présenter l'information aux journalistes pour les organismes sans but lucratif.

J'ai travaillé avec les équipes de relations avec les médias et Internet du comité paralympique canadien (CPC), afin de promouvoir la collaboration entre ces

(Suite page 13)



... Les médias sociaux

(Suite de la page 12)

deux domaines. Pour les Jeux olympiques de Vancouver/ Whistler, le CPC a lancé une salle de presse totalement remaniée pour s'assurer que les photos, idées de reportage, contacts et toute l'information dont ont besoin les médias et les blogueurs puissent être faciles à trouver.

Les journalistes sont également tenus au courant de chaque histoire par le biais d'une option d'abonnement à un fil RSS. Même la livraison des communiqués de presse traditionnels change avec les médias sociaux.

Un organisme sans but lucratif de Californie a utilisé la livraison de modèles spéciaux de communiqués de presse convenant aux besoins d'un auditoire Internet.

Au lieu d'utiliser le communiqué de presse type, on a intégré une photo et des liens vers le site Internet de l'organisation. Ainsi, le communiqué est toujours indexé et sert de source additionnelle d'achalandage.

Afin de s'assurer qu'Internet sert le mieux de véhicule de communications, assurez-vous que le message que vous diffusez est clair, bien présenté et facile à suivre. Lorsque des visiteurs naviguent sur le web et croisent votre site ou votre campagne par courriel, ils s'attendent à de la rapidité et de la commodité.

Assurez-vous de choisir un outil marketing sans équivoque, accueillant et facile à utiliser. S'il s'agit d'un bouton « Dites-le à un ami », assurez-vous que cette démarche ne prendra à l'utilisateur que deux ou trois actions. Un utilisateur devrait pouvoir obtenir

en un coup d'oeil de l'information importante au sujet de votre cause. Si c'est impossible, votre organisation aura raté une occasion de canaliser les membres et les dons.

Offrez des incitatifs à ceux qui vous joignent ou qui font passer votre message. Ils n'ont pas à être dispendieux ou sophistiqués, mais simplement viser à les remercier et les encourager à recommander votre site et votre organisme sans but lucratif à leurs amis, parents et connaissances. C'est là que vous pouvez utiliser des services web tels que YouTube et les baladodiffusions pour relayer directement à vos membres des comptes ou des conseils.

Pour les organisations ayant des profils en ligne, assurez-vous d'en avoir budgété la maintenance. Cela inclut répondre aux messages personnels et afficher des mises à jour régulières.

Maintenant que le Comité paralympique canadien a tenu compte de mon conseil d'embaucher un spécialiste Internet interne, il a commencé à tirer profit de l'opportunité qu'Internet représente. Les profils en ligne peuvent exiger du temps, mais leur visibilité ciblée est sans égale

« Afin de s'assurer qu'Internet sert le mieux de véhicule de communications, assurez-vous que le message que vous diffusez est clair, bien présenté et facile à suivre. »



Source : http://www.csaq.com/public_fr/public_fr.asp?WCE=C=47|K=229077





Savoir-faire

La Semaine québécoise des adultes en formation, 8^e édition Développer le goût d'apprendre tout au long de la vie

L'objectif de la **Semaine québécoise des adultes en formation** est de développer, au sein de toute la population adulte du Québec, le goût et les possibilités d'apprendre tout au long de la vie dans les diverses sphères de vie l'adulte: personnelle, sociale et professionnelle.

Chaque année, les **activités** organisées dans le cadre de la Semaine à travers tout le Québec mettent en valeur : les expériences d'adultes en formation; la diversité des lieux d'apprentissage; les personnes et les organisations qui interviennent dans le champ de l'éducation et de la formation des adultes; les effets bénéfiques de l'éducation tout au long de la vie.

Pourquoi célébrer et encourager les adultes à participer à des activités de formation ?

La vie en société est plus exigeante que jamais. En tant qu'adultes, nous n'avons d'autre choix que de nous tenir à jour sur de multiples aspects pour ne pas nous sentir dépassés par tous les changements qui nous sont imposés.

Dans nos rôles sociaux, au travail et pour accomplir nos tâches quotidiennes, la formation continue, qu'elle soit formelle ou informelle, est la meilleure façon d'améliorer notre confiance en soi, d'éviter l'exclusion et d'augmenter notre qualité de vie. La Semaine québécoise des adultes en formation, c'est pour toute la population adulte du Québec !



- Pour développer un projet ou pour participer à une multitude d'activités et d'événements
- Renseignements

<http://www.semaine.icea.qc.ca/fr/>



À la suite du récent séisme survenu à Haïti, les initiatives ont été nombreuses à travers le monde afin de venir en aide à ce pays dévasté. Plus près de nous, le CAB de Beauharnois a mis la main à la pâte - littéralement - en mettant à profit son activité de repas communautaires hebdomadaires. Les habitués de l'activité ainsi que toute la population du territoire de Beauharnois ont été conviés à un grand repas spaghetti dans le but d'amasser des fonds au profit de la cause.

Des membres de l'équipe du CAB de Beauharnois ainsi que la directrice générale, Louise Lebrun (à l'extrême droite), étaient fiers de remettre une somme d'un peu plus de 8 000 \$ à la représentante de la Croix Rouge - Section du Québec dans la région, l'organisation désignée pour chapeauter les efforts de soutien financier des citoyens et des gouvernements.



Les Journées sur le vieillissement actif, les 20 et 21 mai 2010 Vieillir actif, preuves à l'appui

D'après un communiqué de **Innov-Âge**

Le 27 janvier dernier, la ministre responsable des Aînés, Marguerite Blais, accompagnée de Claude Béland, président d'Innov-Âge, annonçait en conférence de presse la tenue de la première édition des Journées sur le vieillissement actif. Cet événement prendra place les 20 et 21 mai 2010, au Palais des congrès de Montréal.

Le mandat d'organiser cette nouvelle activité annuelle a été confié au Conseil des aînés, en partenariat avec **Innov-Âge** et l'**Association québécoise de gérontologie**. La première édition des Journées sur le vieillissement actif se déroulera sur le thème de l'adapta-

tion des environnements de travail aux besoins d'une société vieillissante et le maintien en emploi des aînés qui le désirent.

Plusieurs activités viendront ponctuer la programmation des Journées sur le vieillissement actif. Conjuguant conférences et tables rondes, des intervenants issus de divers secteurs d'activité et qui s'intéressent particulièrement à la problématique du vieillissement actif participeront à cette journée.

La première cérémonie de remise des Prix InnovA aura également lieu. Ces prix visent à mettre en valeur les initiatives qui répondent de façon originale et dynamique aux besoins des personnes vieillissantes. Les Prix InnovA permettront aussi de définir les meilleures pratiques dans divers secteurs d'activité et de stimuler la

créativité à plus grande échelle.

Des ateliers sur plusieurs sujets reliés à la vie quotidienne des aînés et un Salon des exposants viendront compléter l'offre de contenus au cours de ces deux jours. La programmation complète sera diffusée au cours des prochaines semaines.

Renseignements

514.387.8859

info@innov-age.com

www.innov-age.com



S'initier à la sécurité civile

Une nouvelle formation en ligne est mise à la disposition des futurs bénévoles intéressés par ce domaine

Le ministère de la Sécurité publique du Québec a réalisé la formation en ligne *S'initier à la sécurité civile*. Elle s'adresse aux bénévoles en sécurité civile, aux intervenants non spécialisés ou aux personnes intéressées par ce domaine. Cette formation d'environ une heure donne une vue d'ensemble de l'organisation de la sécurité civile au Québec.

Elle est accessible à www.msp.gouv.qc.ca/secivile/initier et est composée des modules suivants :

Introduction

Ce module introduit le contexte de la sécurité civile.

Le risque

Ce module explique ce qu'est le risque en sécurité civile et ce qu'on entend par sinistre. Il donne aussi la définition de la sécurité civile.

L'approche globale et intégrée de la sécurité civile

Ce module mentionne les tendances en sécurité civile qui ont conduit à l'approche globale et intégrée. Il aborde aussi les principes fondamentaux de cette approche ainsi que le concept de résilience en sécurité civile. Enfin, le module décrit sommairement le processus de gestion de risque selon l'approche globale et intégrée.

L'organisation de la sécurité civile au Québec

Ce module aborde la réglementation québécoise en sécurité civile et le partage des responsabilités entre les citoyens, les entreprises, les municipalités et le gouvernement du Québec. Il traite aussi des organisations mises en place par les municipalités et le gouvernement pour assumer leurs responsabilités.

La coordination des interventions lors de sinistres

Ce dernier module propose et explique une structure municipale et gouvernementale pour coordonner efficacement le travail des nom-

breux intervenants d'urgence sur les lieux d'un sinistre. Il présente aussi un schéma d'aménagement de site de sinistre qui vise à assurer une meilleure sécurité des intervenants d'urgence et de la population.

À la fin de la formation, l'apprenant peut accéder aux instructions afin d'obtenir sa carte d'accréditation de bénévole en sécurité civile émise par le ministère de la Sécurité publique. Cependant, il doit être un bénévole de Radio amateur du Québec incorporé (RAQI), de l'Association québécoise des bénévoles en recherche et sauvetage (AQBR) ou de la Croix-Rouge. De plus, il doit, s'il y a lieu, satisfaire aux qualifications exigées par son organisme.

Renseignements et formation en ligne

www.msp.gouv.qc.ca/secivile/initier





En libr@irie

« Les gestionnaires consacrent 80 % de leur temps à contenir, éviter ou gérer les conflits entre collègues. »

Dénouer les conflits relationnels en milieu de travail

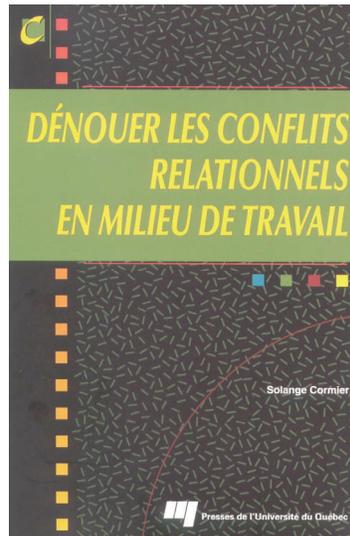
Par Solange Cormier
Presses de l'Université du Québec

Que faire comme gestionnaire lorsque des collègues vivent des conflits relationnels sans aggraver la situation ou compliquer leur résolution ?

Solange Cormier, professeure au Département des communications de l'Université du Québec à Montréal, présente des outils aux gestionnaires afin de les aider à mieux composer avec les conflits relationnels en milieu de travail.

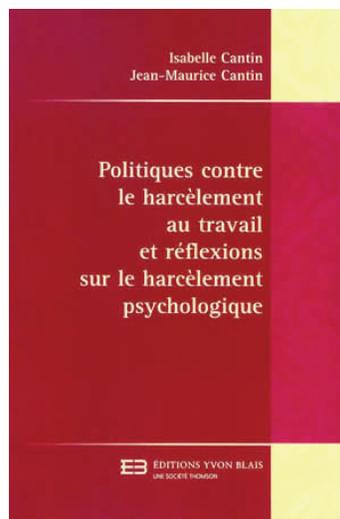
Aperçu

Le conflit ♦ Les obstacles au dénouement des conflits relationnels ♦ Les étapes de la gestion des conflits ♦ La rencontre de collaboration ♦ Le rôle de tierce partie ♦ Et plusieurs autres ...



Pour commander :

[www.fcabq.org/Boutique en ligne/
Gestion des ressources humaines](http://www.fcabq.org/Boutique%20en%20ligne/Gestion%20des%20ressources%20humaines)



Politiques contre le harcèlement au travail et réflexions sur le harcèlement psychologique

Par Isabelle Cantin et
Jean-Maurice Cantin
Éditions Yvon Blais

Cet ouvrage traite des approches et des pratiques de gestion adoptées par diverses entreprises et organisations des secteurs privé, public et parapublic pour contrer le harcèlement en général et le harcèlement psychologique au travail.

Il contient des conseils pratiques, des modèles de politiques contre le harcèlement au travail et concernant le traitement des plaintes ainsi que plusieurs références utiles.

Membres du Barreau, les auteurs ont conjugué chacun leur expertise respective concernant notamment les normes du travail, les droits et libertés de la personne, la protection des renseignements personnels, le harcèlement au travail, dans le but de produire un ouvrage en lien avec les nouvelles dispositions sur le harcèlement psychologique insérées ces dernières années dans la législation québécoise.

Aperçu

Conseils pratiques ♦ Formes de harcèlement ♦ Différentes politiques existantes ♦ Modèles de politique ♦ Autres ...





Pour vous guider vers
la bonne ressource

Contactez-nous
fcabq.org

514.843.6312 • 1.800.715.7515

fcabq
FÉDÉRATION DES CENTRES
D'ACTION BÉNÉVOLE DU QUÉBEC



FÉDÉRATION
DES CENTRES
D'ACTION BÉNÉVOLE
DU QUÉBEC

1557, avenue Papineau
Montréal, QC
H2K 4H7

Téléphone : 514.843.6312 / 1 800 715.7515
Télécopie : 514.843.6485
Messagerie : info@fcabq.org

Retrouvez-nous sur la toile !
www.fcabq.org



L'Agenda

Le 8 mars Journée internationale des femmes

Créée en 1977 par les Nations Unies et invitant chaque pays de la planète à célébrer une journée pour les droits des femmes. Visitez le site de l'ONU à ce sujet :
<http://www.un.org/french/events/women/iwd/>

Du 20 mars au 26 mars 2010 Semaine québécoise des Adultes en formation

Apprendre, ça vaut le coût !

Toute l'information sur www.semaine.icea.qc.ca

SEMAINE DE L'ACTION BÉNÉVOLE 2010 Du 18 au 24 avril

Il est encore temps de commander vos articles de reconnaissance en prévision de la SAB :

Premier arrivé, premier servi !

Bon de commande interactif sur www.fcabq.org

Bénévol'Action

Hiver 2010

| Collaborateurs à ce numéro |

| Agence de revenu Canada | Mark Buzan | Centre d'action bénévole de Beauharnois | Centre d'action bénévole L'Actuel | Steeve Dupuis, *Centre St-Pierre* | Innov-Âge | Louise Meredith, *Imagine Canada* | Ministère de la Sécurité publique du Québec | Office des personnes handicapées du Québec | Sylvie Parent, *CAB des Riverains* | Pierre Riley, *FCABQ* | Statistique Canada | Semaine québécoise des adultes en formation |

| Responsables de la publication |
Pierre Riley | Patricia Morin

| Conception | Rédaction | Réalisation |
Patricia Morin

| Droits d'auteur |
Nous encourageons la diffusion du contenu du *Bénévol'Action*, à la seule condition d'en citer la source.

Du 16 au 22 mai 2010 Semaine L'Amitié n'a pas d'âge, 23e édition

Invitation spéciale aux organismes de jeunes et d'ânés qui démarrent des projets ou poursuivent des activités.

Toute l'information sur www.amitieage.org

Les 20 et 21 mai 2010 Les Journées sur le vieillissement actif Palais des congrès de Montréal

Une présentation du Conseil des Aînés, en partenariat avec Innov-Âge et l'Association québécoise de gérontologie.

Renseignements: 514.387.8859

info@innov-age.com

www.innov-age.com

