



Audit de gestion des bénévoles :

Code canadien du bénévolat

Bénévoles Canada remercie l'auteure Liz Weaver pour son travail sur
Audit de gestion des bénévoles—Code canadien de bénévolat.

Cette ressource a été produit par l'Initiative canadienne sur le bénévolat,
financé par le gouvernement du Canada.



Financé par le gouvernement du
Canada dans le cadre de l'Initiative
canadienne sur le bénévolat

Canada

Table des matières

1. Survol : Code canadien du bénévolat	3
Les principes directeurs du bénévolat	4
Normes organisationnelles sur le bénévolat	6
2. Audit de gestion des bénévoles – Code canadien du bénévolat	9
3. Réaliser l’Audit de gestion des bénévoles	11
4. Interprétation des diverses parties	13
Partie 1 : Profil de l’organisme	13
Partie 2 : Profil du programme de bénévolat.....	17
Partie 3 : Code canadien du bénévolat – valeurs et principes directeurs.....	22
Partie 4 : Éléments clés d’un programme de bénévolat	25
Partie 5 : Liste de contrôle des normes organisationnelles	27
Partie 6 : Transfert de ressources et de connaissances	38
5. Stratégies pour l’amélioration du programme de bénévolat	41
Outils de communication	41
Outils d’évaluation	42
Conseils généraux pour la préparation d’un rapport	43
Parties du rapport d’évaluation	44
Outils stratégiques.....	45
6. Ressources électroniques de gestion des bénévoles	47
7. Conclusions	49



1. Survol : Code canadien du bénévolat

Parmi les ressources créées dans le cadre de l'Année internationale des volontaires 2001, Bénévoles Canada a élaboré et lancé le *Code canadien du bénévolat*. Le *Code canadien du bénévolat* réunit trois éléments importants et énonce des valeurs, des principes et des normes applicables aux programmes de bénévolat des organismes sans but lucratif et des organismes du secteur bénévole.

Le *Code canadien du bénévolat* énonce les valeurs essentielles devant faire partie intégrante d'un programme de bénévolat. Cet énoncé de valeurs met en relief le rôle important du bénévolat pour assurer la participation des citoyens et l'engagement de la société au profit de la collectivité. L'énoncé de valeurs reconnaît également la réciprocité du lien qui existe entre l'organisme et le bénévole.

La valeur du bénévolat

Le bénévolat est critique à toute société juste et démocratique.

Il suscite le sens de la responsabilité civique, la participation et l'interaction.

Le bénévolat consolide les collectivités.

Il favorise le changement et le développement social en cernant les besoins communautaires et en y répondant.

Le bénévolat profite à l'organisme ainsi qu'au bénévole.

Il accroît la capacité de l'organisme d'accomplir ses objectifs et offre au bénévole la possibilité de se développer et de faire un travail utile.

Le bénévolat est fondé sur les relations personnelles.

Les bénévoles doivent agir avec intégrité et respect. Ils doivent se montrer attentifs aux besoins d'autrui.

En plus d'énoncer des valeurs, le *Code canadien du bénévolat* renferme deux grands principes devant régir la relation entre l'organisme et le bénévole. En plus de compléter l'énoncé de valeurs, ces importants principes définissent la relation réciproque entre l'organisme et le bénévole, et sert de base aux normes qu'adopte l'organisme. Les principes directeurs permettent de confirmer l'engagement de l'organisme et du bénévole envers le programme. De cette façon, le rôle du bénévole, soit celui d'aider l'organisme à remplir sa mission, est bien compris. L'organisme a par ailleurs l'obligation d'allouer les ressources humaines et financières nécessaires pour appuyer les bénévoles et le programme de bénévolat.

Les principes directeurs indiquent également que le bénévole doit prendre un engagement et agir d'une façon responsable envers l'organisme. Ces principes directeurs visent à fournir un cadre de travail pour les programmes de bénévolat.

LES PRINCIPES DIRECTEURS DU BÉNÉVOLAT

Les organismes bénévoles reconnaissent que les bénévoles représentent une ressource humaine indispensable et s'engagent à établir une structure appropriée pour les soutenir.

Les pratiques de l'organisme assurent une participation efficace de bénévoles. L'organisme s'engage à offrir aux bénévoles du soutien dans un environnement sécuritaire.

Les bénévoles s'engagent à travailler pour l'organisme et sont responsables envers lui.

Les bénévoles agissent avec respect envers les bénéficiaires et la collectivité. Les bénévoles font preuve de responsabilité et d'intégrité.

Enfin, le *Code canadien du bénévolat* propose dix normes organisationnelles relatives aux programmes de bénévolat. Ces dix normes sont les pratiques de base que tout organisme du secteur bénévole devrait avoir adoptées et qui lui permettent d'offrir un programme de bénévolat efficace. Le *Code canadien du bénévolat* propose une approche détaillée pour chacune de ces normes de haut niveau. De nombreux organismes emploient cette méthode pour évaluer leurs programmes de bénévoles et leurs pratiques de gestion des bénévoles.

Les normes organisationnelles sur le bénévolat suivent généralement le cycle de gestion des bénévoles, notamment l'adoption de politiques et procédures, d'une méthode de conception de poste, de stratégies de recrutement et de maintien de l'effectif, et de mécanismes de remerciement. La première norme organisationnelle est liée aux valeurs et aux principes directeurs. Elle exige que le conseil d'administration et la haute direction de l'organisme soient conscients de la façon dont le programme de bénévolat aide l'organisme à remplir sa mission, et allouent des ressources suffisantes pour appuyer les bénévoles. Sans la mise en œuvre de cette première norme, le programme de bénévolat serait perçu comme une annexe à l'organisme, et non comme une partie intégrante de l'organisme, essentielle à la prestation de services et à l'atteinte des objectifs.

NORMES ORGANISATIONNELLES SUR LE BÉNÉVOLAT

Le conseil d'administration et la direction des organismes bénévoles reconnaissent et appuient le rôle indispensable des bénévoles qui aident l'organisme à atteindre ses buts ou à remplir sa mission.

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

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

L'organisme utilise de façon uniforme un processus de filtrage bien connu de tous.

L'organisme assigne à chaque bénévole des tâches sensées qui tiennent compte de ses habiletés, besoins et expériences. Les tâches aident l'organisme à remplir sa mission.

L'organisme recrute et sélectionne des bénévoles provenant de diverses sources.

L'organisme offre aux bénévoles une séance d'orientation sur l'organisme, ses politiques et procédures ainsi qu'une séance de formation correspondant à leur poste.

L'organisme assure aux bénévoles une supervision adéquate et correspondant à leurs tâches, et leur fait régulièrement des commentaires et écoute les leurs.

L'organisme accueille les bénévoles et les traite en tant que membres précieux et partie intégrante de ses ressources humaines.

L'organisme souligne régulièrement, de manière officielle et officieuse, les contributions de ses bénévoles.

Au cours de l'Année internationale des volontaires, Bénévoles Canada a encouragé les organismes locaux, provinciaux et nationaux du secteur bénévole à examiner le code, à organiser des discussions avec les administrateurs, employés et bénévoles au sujet du rôle important des bénévoles, soit d'aider l'organisme à remplir sa mission, et à étudier la possibilité d'adopter le *Code canadien du bénévolat*. Le livret sur le *Code canadien du bénévolat* décrit la pertinence et l'importance du bénévolat au Canada et propose une série de « déclencheurs de discussion » que les organismes peuvent utiliser.

De nombreux organismes ont adopté le *Code canadien du bénévolat*. Le Code et le livret sont toujours des ressources populaires que les organismes demandent fréquemment. Pour obtenir une copie du *Code canadien du bénévolat*, consultez le www.benevoles.ca ou téléphonez à Bénévoles Canada en composant le 1 800 670-0401.



2. Audit de gestion des bénévoles— Code canadien du bénévolat

L'**Audit de gestion des bénévoles—Code canadien du bénévolat** est un outil complémentaire offert aux organismes sans but lucratif et caritatifs désireux d'évaluer leur programme de bénévolat. Cet outil de vérification s'adresse autant aux organismes qui ont adopté le *Code canadien du bénévolat* qu'à ceux qui ne l'ont pas encore fait.

Les renseignements ainsi recueillis serviront à comprendre comment les organismes utilisent le *Code canadien du bénévolat* pour changer la façon dont ils gèrent la participation de leurs bénévoles.

L'**Audit de gestion des bénévoles—Code canadien du bénévolat** se divise en sept parties renfermant chacune des renseignements importants sur le bénévolat et les pratiques de gestion des bénévoles. *Veillez prendre note que votre organisme n'est pas tenu d'avoir adopté le Code canadien du bénévolat pour réaliser cet audit.*

Partie 1 : Profil de l'organisme

Dans cette partie, vous devez fournir les coordonnées de votre organisme.

Partie 2 : Profil du programme de bénévolat

Dans cette partie, on vous demande des renseignements au sujet de l'employé principalement responsable de la gestion des bénévoles et de l'appui aux bénévoles. On vous demande également de décrire le programme de bénévolat et d'indiquer le nombre de bénévoles ainsi que leur rôle au sein de l'organisme.

Partie 3 : Valeurs et principes directeurs

Vous devez indiquer si vous avez adopté les valeurs et les principes du *Code canadien du bénévolat* tels quels, ou si vous les avez adaptés à la réalité de l'organisme.

Partie 4 : Éléments clés d'un programme de bénévolat

En prenant appui sur *Code canadien du bénévolat*, on vous demande d'évaluer votre organisme et, particulièrement, votre programme de bénévolat.

Partie 5 : Liste de contrôle des normes organisationnelles

Cette partie de l’Audit s’appuie elle aussi sur *Code canadien du bénévolat*. On demande aux répondants de décrire les méthodes novatrices qu’ils ont élaborées, ou les défis auxquels l’organisme doit faire face au moment d’évaluer le programme de bénévolat par rapport à chacune des normes.

Partie 6 : Transfert de ressources et de connaissances

Dans cette partie, on vous demande d’indiquer comment les pratiques de gestion des bénévoles sont partagées au sein de votre organisme. Quelles sont les ressources et comment les connaissances se transmettent—elles entre le bureau national, les bureaux provinciaux et les filiales ou succursales locales?

Partie 7 : Conclusions

Vous avez l’occasion dans cette partie de présenter vos conclusions au sujet du programme de bénévolat.

3. Réaliser l'Audit de gestion des bénévoles

Prenez le temps de répondre à toutes les questions du formulaire. Les renseignements fournis nous permettront d'étudier le *Code canadien du bénévolat* et les pratiques de gestion des bénévoles au sein des organismes. Toutes les réponses sont bonnes.

Prévoyez environ une heure et demie pour remplir toutes les parties du formulaire d'Audit de gestion des bénévoles. Lorsque vous avez terminé, veuillez faire parvenir une copie du formulaire à Bénévoles Canada. Bénévoles Canada recueille les renseignements de l'Audit de gestion des bénévoles dans le cadre du processus de révision du *Code canadien du bénévolat*. Le *Code canadien du bénévolat* est actuellement à l'étude. L'Audit de gestion des bénévoles fournira des données très utiles pour l'étude—et éventuellement la révision—du *Code canadien du bénévolat*.



4. Interprétation des diverses parties

PARTIE 1 : PROFIL DE L'ORGANISME

À la partie 1 de l'Audit de gestion des bénévoles, vous devez fournir des renseignements élémentaires sur l'organisme. Il faut tenir compte de trois domaines de réflexion.

D'abord, il faut identifier **le secteur dans lequel œuvre l'organisme**. Au Canada, il existe plus de 180 000 organismes de bénévolat et organismes sans but lucratif au service de tous les segments de la collectivité. Même si de nombreux organismes se sont dotés d'une structure officielle, un pourcentage élevé des organismes sont de type communautaire et fonctionnent grâce aux bénévoles. L'Audit de gestion des bénévoles s'adresse à tous les types d'organismes, des plus petits groupes de la base aux grands organismes structurés. De nombreux organismes offrent leurs services à des clients divers, par le biais de programmes divers. Veuillez identifier le secteur principal (arts, culture, santé, éducation, services sociaux, environnement) dans lequel œuvre votre organisme. Cela aidera Bénévoles Canada à préparer les données de comparaison, lesquelles seront compilées et divulguées à une date ultérieure.

PARTIE 1 : PROFIL DE L'ORGANISME		
Nom de l'organisme :		
Adresse :		
Téléphone :	Télécopieur :	
Personne-ressource de l'organisme :		
Courriel :	Web :	
Veuillez cocher le secteur :		
<input type="checkbox"/> Arts et culture	<input type="checkbox"/> Éducation	<input type="checkbox"/> Services à la personne
<input type="checkbox"/> Santé	<input type="checkbox"/> Jeunes	<input type="checkbox"/> Sports et loisirs
<input type="checkbox"/> Cultures diverses	<input type="checkbox"/> Autre _____	(spécifiez)
Veuillez cocher la case appropriée :		# d'employés dans l'organisme _____
<input type="checkbox"/> Siège national		# de bénévoles dans l'organisme _____
<input type="checkbox"/> Bureau provincial ou régional		
<input type="checkbox"/> Succursale ou filiale locale		
<input type="checkbox"/> Autre _____	(spécifiez)	
Taille du budget de l'organisme :	Taille du budget des ressources bénévoles :	
L'organisme a-t-il officiellement adopté le Code canadien du bénévolat?		
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> En cours		
Si oui, veuillez fournir l'énoncé de politique fait par le conseil d'administration :		
Si non, veuillez expliquer pourquoi l'organisme n'a pas adopté le Code canadien du bénévolat :		

Le second domaine de réflexion est le **ratio employés—bénévoles** au sein de votre organisme. Le ratio correspond au nombre d'employés par rapport au nombre de bénévoles qui travaillent pour l'organisme. Si la proportion de bénévoles est petite, le programme de bénévolat peut probablement prendre de l'expansion. Pour qu'un programme de bénévolat ait du succès, cependant, il doit s'aligner à la mission de l'organisme, et les postes doivent offrir aux bénévoles des activités sensées.

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

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

Valoriser l'apport des bénévoles :

Au cours de l'Année internationale des volontaires, de nombreux projets de recherche ont reçu du financement pour explorer en détail la valeur de l'apport des bénévoles au sein des organismes. De nombreux questionnaires de ressources bénévoles notent le nombre de bénévoles et le nombre d'heures de bénévolat et utilisent ces données pour évaluer l'apport des bénévoles au sein de l'organisme. Peu d'entre eux franchissent l'étape suivante, celle de noter les autres dons financiers, les achats de billets aux événements spéciaux et les dons en nature offerts à l'organisme par les bénévoles. Avez—vous déjà réfléchi à la fréquence à laquelle on demande aux bénévoles de participer aux événements de

l'organisme, d'acheter des billets pour un tirage ou d'organiser des rencontres dans leur milieu de travail? Cet apport financier et en nature a un impact direct ou indirect sur l'organisme et se traduit par un appui financier ou une économie d'argent sur la prestation de services. Prenez une trentaine de minutes pour réfléchir à la valeur véritable de l'apport des bénévoles au sein de votre organisme. Le tableau suivant peut vous aider à chiffrer l'apport des bénévoles.

Type d'apport	Nombre de bénévoles	Valeur estimée/réelle
Heures consacrées par les bénévoles (à 16,50 \$ l'heure)		
Heures consacrées par les membres du conseil d'administration		
Heures consacrées par les membres des comités		
Valeur totale des dons en argent à l'organisme par des bénévoles		
Valeur totale des achats de billet par des bénévoles pour des événements spéciaux		
Total des dons en nature : salles de réunion, fournitures, rafraîchissements		
Total du soutien en ressources humaines : facilitateurs de réunions, chefs d'ateliers, entraîneurs, etc.		
Autre soutien (préciser)		
Valeur totale de l'apport des bénévoles		

Estimation des dépenses du programme de bénévolat et comparaison avec le budget de l'organisme :

La prochaine étape consiste à se faire une meilleure idée des coûts associés au programme de bénévolat. **L'Audit de gestion des bénévoles—Code canadien du bénévolat** propose un **outil de comparaison de budget** dans cette partie. L'outil permet de comparer le budget du programme de bénévolat à celui de l'organisme. Ces deux montants correspondent-ils au nombre de bénévoles qui œuvrent au sein de l'organisme? Il faut inclure dans le budget alloué au bénévolat le montant des salaires et des avantages de tous les employés qui appuient le programme de bénévolat. Si le gestionnaire des bénévoles consacre la moitié de son temps au programme de bénévolat et reçoit une rémunération annuelle de 30 000 \$, vous devez ajouter 15 000 \$ au budget du bénévolat.

D'autres éléments comme la poste, le téléphone, une partie du loyer, les ordinateurs, l'accès à l'Internet et les activités de remerciement peuvent également être comptabilisées. Souvent, les organismes ne dissocient pas le budget du bénévolat. Dans ce cas, la personne qui remplit le formulaire doit faire une estimation des coûts liés au bénévolat. Voici un tableau susceptible de vous faciliter la tâche.

Article – Dépenses	Budget de l'organisme	Budget du bénévolat
Salaires et avantages		
Location		
Téléphone, télécopieur, Internet		
Poste		
Impression		
Fournitures administratives		
Technologie		
Rencontres et déplacements		
Perfectionnement professionnel		
Activités de remerciement des bénévoles		
Autres		
TOTAL des dépenses		

PARTIE 2 : PROFIL DU PROGRAMME DE BÉNÉVOLAT

Cette partie de l'Audit de gestion des bénévoles vous permet d'établir le **profil du programme de bénévolat** de votre organisme. Spécifiquement, cette partie vise à fournir des renseignements sur la personne principalement chargée de la gestion et du soutien des bénévoles de l'organisme, et de fournir une synthèse du programme de bénévolat. À la fin de cette partie de l'Audit, vous aurez entre vos mains un bon profil du programme de bénévolat. Le profil peut servir d'outil de positionnement à l'interne et à l'externe, auprès des bailleurs de fonds, auprès des bénévoles actuels et éventuels et auprès de la collectivité.

Renseignements sur le personnel :

De nombreux organismes du secteur bénévole n'ont pas de gestionnaire de bénévoles rémunéré et à temps plein dont la tâche unique consiste à gérer et soutenir les bénévoles et le programme de bénévolat. Le gestionnaire de bénévoles occupe peut-être un poste à temps partiel, rémunéré, non rémunéré ou contractuel, et doit peut-être accomplir d'autres tâches administratives ou de direction au sein de l'organisme. À l'inverse, les grandes institutions, comme les hôpitaux, embauchent parfois plus d'une personne pour gérer le programme de bénévolat.

La partie portant sur le personnel renferme une série de questions à caractère démographique au sujet de la personne chargée de gérer le programme de bénévolat.

Lorsque vous aurez rempli cette partie, posez-vous les questions suivantes :

- Le profil de la personne qui gère le programme de bénévolat correspond-il au Profil national des gestionnaires de ressources bénévoles?
- Quelles sont les principales différences entre le profil national et le profil de votre organisme?
- À quelles possibilités de formation votre gestionnaire de ressources bénévoles a-t-il accès? Quel est son niveau de scolarité? Constatez-vous des lacunes quant à la formation et la scolarité?
- La rémunération du gestionnaire de bénévoles correspond-elle aux tâches et à la scolarité de cette personne?

Profil du programme de bénévolat :

Cette série de questions vous permettra d'établir le profil du programme de bénévolat et d'identifier les secteurs où il faut intensifier les efforts de recrutement. En remplissant cette partie de l'Audit une fois l'an, vous serez en mesure de suivre les tendances en matière de participation bénévole au sein de votre organisme. Le nombre de bénévoles et le nombre d'heures de bénévolat augmentent-ils ou diminuent-ils? Le groupe de bénévoles est-il un groupe d'intervenants clés dans la collectivité, ou existe-t-il des lacunes dans le recrutement?

Le profil du programme de bénévolat tient compte de la contribution des membres du conseil, des membres des comités, et des bénévoles affectés aux campagnes de financement et autres événements spéciaux. Souvent, le gestionnaire des bénévoles ne participe qu'au recrutement, à la formation et à l'affectation des bénévoles qui participent au programme ou à la prestation de services. Veuillez tenir compte de tous les postes

bénévoles au sein de l'organisme, y compris les postes du conseil d'administration, des campagnes de financement et des comités. Le gestionnaire de bénévoles emploie peut-être des stratégies de recrutement, de filtrage et de formation qui pourraient s'avérer utiles aux autres groupes de bénévoles de l'organisme. Le gestionnaire de bénévoles dispose-t-il de formulaires, de ressources ou de matériel didactique qui pourraient s'avérer utiles aux autres bénévoles de l'organisme?

Cette partie renferme également un tableau où vous énumérez tous les postes bénévoles et la durée de l'engagement pour chaque poste. Le tableau permet de se faire une bonne idée des activités bénévoles offertes. On peut ensuite, par exemple, vanter la diversité des activités offertes dans un document de recrutement destiné aux bénévoles éventuels.

- L'organisme offre-t-il diverses perspectives d'emploi bénévoles?
- Les bénévoles ont-ils le choix parmi diverses durées d'engagement?

La dernière question porte sur les tendances en recrutement de bénévoles. Elle vous permet d'identifier vos forces et faiblesses en matière de recrutement. La réponse à cette question devrait contraster avec la question précédente.

Par exemple, s'il est difficile de recruter de jeunes bénévoles, les postes bénévoles actuellement offerts sont-ils flexibles, et la durée de l'engagement est-elle limitée? Les jeunes bénévoles ont souvent besoin de beaucoup de flexibilité car le bénévolat est pour eux une activité qui s'ajoute à l'école, au travail à temps partiel, aux activités récréatives et aux engagements sociaux et familiaux. De surcroît, de nombreux jeunes ne sont disponibles que le soir et le week-end, ce qui représente souvent un défi pour les organismes qui fonctionnent de 9 h à 17 h.

Lorsque vous aurez rempli cette partie du formulaire d'audit, vous aurez un portrait détaillé de la situation actuelle du programme de bénévolat et du poste de gestionnaire de bénévoles. Vous devriez également être en mesure d'identifier certaines forces et faiblesses de votre programme. Ces données aideront le gestionnaire de bénévoles à fixer des objectifs pour le programme de bénévolat.

1. L'organisme a désigné une personne pour gérer les ressources bénévoles : (recrutement, entrevues, orientation, formation, placement, supervision, reconnaissance et évaluation constituent les principales fonctions de la gestion des bénévoles)

Oui Non

2. Veuillez indiquer le nombre de personnes principalement chargées de gérer les bénévoles : _____

3. Rôle des personnes qui gèrent le programme de bénévolat au sein de l'organisme :

Haute direction – membre de la haute direction (vice-président, directeur, etc.) : pouvoir décisionnel important; élaboration des programmes; responsabilités budgétaires

Direction – membre de l'équipe de direction : pouvoir décisionnel limité; élaboration des programmes; responsabilités budgétaires

Administration – employé de bureau ou de soutien

Poste de haute direction, rémunéré, à temps plein (35 heures par semaine ou plus)

Poste de direction, rémunéré, à temps plein (35 heures par semaine ou plus)

Poste administratif, rémunéré, à temps plein (35 heures par semaine ou plus)

Poste de haute direction, rémunéré, à temps partiel (moins de 20 heures par semaine)

Poste de direction, rémunéré, à temps partiel (moins de 20 heures par semaine)

Poste administratif, rémunéré, à temps partiel (moins de 20 heures par semaine)

Poste de haute direction, non rémunéré, à temps plein (35 heures par semaine ou plus)

Poste de direction, non rémunéré, à temps plein (35 heures par semaine ou plus)

Poste administratif, non rémunéré, à temps plein (35 heures par semaine ou plus)

Poste de haute direction, non rémunéré, à temps partiel (moins de 20 heures par semaine)

Poste de direction, non rémunéré, à temps partiel (moins de 20 heures par semaine)

Poste administratif, non rémunéré, à temps partiel (moins de 20 heures par semaine)

Poste contractuel de haute direction, rémunéré, à temps plein (35 heures par semaine ou plus)

Poste contractuel de direction, rémunéré, à temps plein (35 heures par semaine ou plus)

Poste contractuel administratif, rémunéré, à temps plein (35 heures par semaine ou plus)

Poste contractuel de haute direction, rémunéré, à temps partiel (moins de 20 heures par semaine)

Poste contractuel de direction, rémunéré, à temps partiel (moins de 20 heures par semaine)

Poste contractuel administratif, rémunéré, à temps partiel (moins de 20 heures par semaine)

Autre _____ (spécifiez)

7. Veuillez décrire en détail la formation et l'expérience de la personne principalement chargée de gérer les ressources bénévoles au sein de l'organisme :

Maîtrise ou doctorat, délivré par une université

Grade universitaire de premier cycle

Études universitaires non complétées

Programme d'un collège communautaire autre qu'en gestion des bénévoles

Études secondaires

Autre (spécifiez) : _____

8. Veuillez indiquer le salaire de la personne principalement chargée de gérer les ressources bénévoles de l'organisme :

Moins de 10 000 \$ 11 000 – 25 000 \$ 26 000 – 35 000 \$

36 000 – 45 000 \$ 46 000 – 55 000 \$ Plus de 55 000 \$

9. Données démographiques sur la personne principalement chargée de gérer les ressources bénévoles au sein de l'organisme :

Sexe : Homme Femme

Âge : moins de 18 ans 19 à 25 ans 26 à 35 ans

36 à 45 ans 46 à 55 ans plus de 55 ans

10. Estimez le nombre total de personnes ayant fait du bénévolat pour l'organisme en 2001. Éléments de cette estimation :

_____ membres du conseil d'administration

_____ membres des comités

_____ bénévoles affectés aux campagnes de financement et aux événements spéciaux

_____ bénévoles affectés aux programmes et aux services

_____ autre (spécifiez) _____

Nombre total de personnes ayant fait du bénévolat en 2001

(somme des cinq lignes ci-dessus)

_____ (spécifiez)

la fonction des bénévoles est-elle l'unique responsabilité de cet employé ou de ces employés ?

Non

veuillez énumérer les autres tâches : _____

le titre du poste de l'employé principalement chargé de gérer les ressources

au sein de l'organisme : _____

PARTIE 3 : CODE CANADIEN DU BÉNÉVOLAT – VALEURS ET PRINCIPES DIRECTEURS

Cette partie de l’Audit de gestion des bénévoles porte spécifiquement sur les valeurs et principes directeurs du *Code canadien du bénévolat*. À l’occasion de l’Enquête nationale de 2000 sur le don, le bénévolat et la participation, les bénévoles ont indiqué que l’adhésion à une cause était l’un des plus grands facteurs de motivation à donner du temps ou de l’argent.

La mission ou l’objet énonce la raison d’être fondamentale d’un organisme. Pourtant, les programmes de bénévolat sont souvent mis sur pied pour répondre à un besoin spécifique plutôt que pour aider l’organisme à remplir sa mission.

Le *Code canadien du bénévolat* propose des valeurs et des principes canadiens pouvant s’appliquer à tous les programmes de bénévolat, indépendamment de leur taille. Cette partie de l’Audit de gestion des bénévoles sera la plus pertinente pour les organismes qui ont déjà adopté le *Code canadien du bénévolat*. Les autres organismes souhaiteront peut-être étudier les valeurs et les principes directeurs proposés.

Voici quelques questions à l’intention de l’organisme :

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

Code canadien du bénévolat – Valeurs et principes directeurs

Voici les valeurs et principes directeurs du *Code canadien du bénévolat*. Ces valeurs servent de guide philosophique au bénévolat dans n'importe quel organisme du secteur bénévole. Les bénévoles rendent service à la société canadienne, aux communautés et aux organismes du secteur bénévole, mais il existe une relation de responsabilité entre le bénévole et l'organisme. Le *Code canadien du bénévolat* demande aux conseils d'administration d'adopter des énoncés de valeurs sur la nature du bénévolat au sein de leur organisme.

La valeur du bénévolat

Le bénévolat est critique à toute société juste et démocratique.

Il suscite le sens de la responsabilité civique, la participation et l'interaction.

Le bénévolat consolide les collectivités.

Il favorise le changement et le développement social en cernant les besoins communautaires et en y répondant.

Le bénévolat profite à l'organisme ainsi qu'au bénévole.

Il rehausse la capacité des organismes à atteindre leurs buts et offre aux bénévoles l'occasion de contribuer à la société et d'assurer leur développement personnel.

Le bénévolat est fondé sur les relations personnelles.

Les bénévoles doivent faire preuve d'intégrité, de respect et de sensibilité envers les personnes de leur entourage.

N°	Question	Solution possible
1.	L'organisme a-t-il adopté les valeurs du Code canadien du bénévolat?	<input type="checkbox"/> Oui, sans modifications <input type="checkbox"/> Oui, avec quelques modifications (voir ci-dessous) <input type="checkbox"/> Non (veuillez indiquer pourquoi l'organisme n'a pas été en mesure d'adopter les valeurs du Code)
2.	Quels changements votre organisme a-t-il apporté aux valeurs?	
3.	Les valeurs sont-elles pertinentes au contexte actuel de l'organisme?	<input type="checkbox"/> Oui, sans modifications <input type="checkbox"/> Oui, avec quelques modifications (voir ci-dessous) <input type="checkbox"/> Non (veuillez indiquer ci-dessous pourquoi les valeurs ne sont plus pertinentes)

PARTIE 4 : ÉLÉMENTS CLÉS D'UN PROGRAMME DE BÉNÉVOLAT

Le *Code canadien du bénévolat* propose dix normes organisationnelles. Chacune de ces normes constitue un élément clé d'un programme de bénévolat efficace. Dans cette partie de l'Audit de gestion des bénévoles, on vous demande d'examiner chaque norme et de déterminer à quel point le programme de bénévolat satisfait à la norme. La partie suivante de l'Audit renferme une description détaillée de chaque norme. Cette partie-ci fournit une méthode rapide d'examen d'un programme de bénévolat.

Après avoir rempli cette partie, vous saurez où se trouvent les forces et les faiblesses de l'organisme en ce qui a trait aux normes.

Évaluation supplémentaire : Certaines personnes choisiront d'utiliser cette partie et la partie suivante en tant qu'outil d'évaluation à 360 degrés. Si tel est le cas, nous vous suggérons d'inviter d'autres personnes à remplir les deux parties et à vous faire part de leur point de vue au sujet du programme de bénévolat. Pour réussir l'évaluation à 360 degrés, vous devez vous adresser à des membres du conseil d'administration, des employés, des bénévoles et des clients du programme de bénévolat.

L'évaluation à 360 degrés permet à l'organisme et au gestionnaire de bénévoles de recueillir des commentaires et points de vue supplémentaires au sujet du programme de bénévolat. Cet exercice permet également au gestionnaire de bénévoles de comparer ses réponses à celles des autres.

Éléments clés d'un programme de bénévolat

Le Code canadien du bénévolat constitue un cadre de travail permettant d'évaluer les éléments clés d'un programme de bénévolat au sein d'un organisme. Cette partie vous aidera à évaluer votre degré de conformité par rapport aux principales pratiques de gestion des bénévoles. Au bas de chaque tableau se trouve une case dans laquelle vous pouvez décrire une méthode novatrice ou un défi particulièrement difficile que votre organisme a dû relever au moment d'embaucher ou de gérer des bénévoles.

Aspects de la gestion des bénévoles	Implanté dans une grande mesure	Implanté partiellement	Non utilisé à l'heure actuelle	Sans objet non pertinent
Énoncé écrit du rôle des bénévoles pour aider l'organisme à remplir sa mission				
Politiques et procédures d'un programme de bénévolat				
La gestion du programme de bénévolat est confiée à une personne qualifiée.				
Le processus de filtrage est connu et cohérent.				
Les affectations bénévoles sont sentées et variées.				
On recrute parmi des groupes divers de la collectivité.				
Des séances d'orientation et de formation sont offertes à tous les bénévoles.				

Aspects de la gestion des bénévoles	Implanté dans une grande mesure	Implanté partiellement	Non utilisé à l'heure actuelle	Sans objet non pertinent
La supervision est appropriée et le bénévole peut offrir et recevoir des commentaires sur son rendement.				
Les bénévoles sont les bienvenus et sont traités comme des membres importants du personnel.				
Les bénévoles sont régulièrement remerciés d'une façon structurée et non structurée.				

Veuillez décrire une méthode novatrice que vous avez adoptée ou un défi important auquel a fait face votre organisme au moment d'embaucher ou de gérer des bénévoles :

PARTIE 5 : LISTE DE CONTRÔLE DES NORMES ORGANISATIONNELLES

La partie 5 de l'Audit de gestion des bénévoles propose un examen en détail de chacune des dix normes organisationnelles. Dans cette partie, on vous demande une nouvelle fois d'évaluer l'efficacité du programme de bénévolat sur une échelle de quatre points. Cette note vous permet d'identifier les forces et faiblesses du programme de bénévolat par rapport aux normes.

Si vous utilisez les parties 4 et 5 de l'Audit de gestion des bénévoles pour réaliser une évaluation à 360 degrés, nous vous suggérons d'inclure les questions se trouvant dans les boîtes réservée aux commentaires et suggestions des évaluateurs à la fin de chaque section. Ces questions permettront également au gestionnaire du programme de bénévolat de réfléchir aux méthodes novatrices ainsi qu'aux défis que doivent relever l'organisme et le programme de bénévolat, relatifs à chaque norme. Cette réflexion peut déboucher sur la production d'un rapport sur l'Audit de gestion des bénévoles et sur le programme de bénévolat.

Après avoir évalué les dix normes organisationnelles, comparez les notes aux notes de la partie 4.

Voici quelques questions à votre intention :

- Des dix normes organisationnelles, lesquelles constituent une force pour nous?
- Quelles sont les lacunes du programme de bénévolat?
- Que faut-il faire pour combler ces lacunes?
- Quelles sont les points qui marqueront le programme de bénévolat à court, moyen et long terme?

Le fait de remplir les parties 4 et 5 de l'Audit de gestion des bénévoles devrait vous avoir permis d'établir l'état actuel du programme de bénévolat et d'identifier certaines lacunes à combler. La dernière partie du guide renferme des outils pouvant vous aider à classer vos stratégies par ordre de priorité.

Liste de contrôle des normes organisationnelles

Cette partie de l'Audit de gestion des bénévoles permettra à l'organisme d'examiner en profondeur la participation des bénévoles et les pratiques de gestion des bénévoles. Veuillez évaluer la conformité de votre organisme en fonction dans ces domaines principaux. On vous invite également à communiquer vos commentaires et/ou suggestions sur les pratiques novatrices de votre organisme ou sur les défis liés à la participation des bénévoles en vue de remplir la mission ou le mandat de l'organisme.

1. Le conseil d'administration et la direction des organismes bénévoles reconnaissent et appuient le rôle indispensable des bénévoles, qui aident l'organisme à atteindre ses buts ou à remplir sa mission.

Aspects de la gestion des bénévoles	Implanté dans une grande mesure	Implanté partiellement	Non utilisé à l'heure actuelle	Sans objet non pertinent
Le conseil d'administration adopte une résolution sur le rôle indispensable des bénévoles dans la réalisation de la mission de l'organisme.				
Le processus de planification de l'organisme tient compte de la participation des bénévoles.				
Le conseil d'administration approuve les objectifs globaux du bénévolat.				
Le conseil d'administration alloue un budget pour soutenir le bénévolat.				
Les bénévoles bénéficient d'espace de travail et d'équipement adéquats pour effectuer leur travail.				

Aspects de la gestion des bénévoles	Implanté dans une grande mesure	Implanté partiellement	Non utilisé à l'heure actuelle	Sans objet non pertinent
L'organisme a une police d'assurance pour limiter la responsabilité des bénévoles dans l'accomplissement de leurs tâches.				
L'organisme évalue régulièrement la participation des bénévoles.				
<p><i>Veuillez fournir vos commentaires sur les méthodes novatrices ou les défis de l'organisme liés au rôle des bénévoles en vue de remplir la mission ou le mandat de l'organisme :</i></p> <hr/>				

5. L'organisme assigne aux bénévoles des tâches significatives qui tiennent compte de leurs habiletés, besoins et expériences respectifs afin de l'aider à atteindre ses buts.

Aspects de la gestion des bénévoles	Implanté dans une grande mesure	Implanté partiellement	Non utilisé à l'heure actuelle	Sans objet non pertinent
L'organisme consulte les bénévoles et le personnel (ainsi que les syndicats, le cas échéant) au moment de la définition de nouvelles tâches.				
Toutes les tâches confiées aux bénévoles comportent des descriptions écrites de leurs responsabilités, travail, habiletés requises, échéances et avantages.				
Les tâches des bénévoles sont définies pour refléter les besoins de l'organisme ainsi que les besoins des bénévoles.				
Les bénévoles, le personnel (et les syndicats le cas échéant) passent en revue les tâches des bénévoles de manière régulière pour en assurer la pertinence et la valeur.				

Aspects de la gestion des bénévoles	Implanté dans une grande mesure	Implanté partiellement	Non utilisé à l'heure actuelle	Sans objet non pertinent
L'organisme devrait accueillir les bénévoles handicapés ou ayant des besoins particuliers.				
L'organisme s'efforce d'évaluer et de minimiser les risques associés à toutes les tâches des bénévoles.				

Veillez décrire les méthodes novatrices ou les défis de l'organisme liés à la conception de postes et à l'affectation de bénévoles au sein de votre organisme :

9. Les bénévoles sont les bienvenus et sont traités comme des membres importants du personnel.

Aspects de la gestion des bénévoles	Implanté dans une grande mesure	Implanté partiellement	Non utilisé à l'heure actuelle	Sans objet non pertinent
Le personnel de l'organisme reçoit une formation et des éloges pour travailler efficacement avec les bénévoles.				
L'organisme accueille l'apport des bénévoles et le sollicite dans le cadre de ses efforts d'évaluation et de planification.				
L'organisme encourage les bénévoles à s'épanouir avec lui.				
L'organisme traite les bénévoles comme des membres à part entière de son équipe.				

Veuillez décrire les méthodes novatrices ou les défis de votre organisme liés à l'intégration des bénévoles à la stratégie de votre organisme en matière de ressources humaines :

10. La contribution des bénévoles est régulièrement soulignée de façon officielle et non officielle.

Aspects de la gestion des bénévoles	Implanté dans une grande mesure	Implanté partiellement	Non utilisé à l'heure actuelle	Sans objet non pertinent
Les dirigeants de l'organisme rendent publiquement hommage aux efforts des bénévoles.				
L'organisme fait appel à des moyens officiels et uniformes pour souligner l'effort des bénévoles.				
L'organisme utilise des moyens officieux, appropriés et ponctuels pour reconnaître les efforts des bénévoles.				

Veuillez décrire les méthodes novatrices ou les défis de l'organisme liés à la reconnaissance de la contribution des bénévoles :

PARTIE 6 : TRANSFERT DE RESSOURCES ET DE CONNAISSANCES

La dernière partie de l’Audit de gestion des bénévoles invite les organismes à s’interroger sur la façon dont le savoir et les ressources sont créés et sur la façon dont ces ressources peuvent être partagées avec la collectivité et au sein du réseau organisationnel. À une époque où les ressources sont rares, la gestion et le transfert du savoir sont des compétences importantes que les organismes du secteur bénévoles doivent acquérir et employer. Bénévoles Canada et le Centre canadien de philanthropie offrent de plus en plus de ressources en ligne sur les pratiques de gestion des bénévoles. En outre, de nombreux organismes créent des rapports, gabarits et outils électroniques pouvant facilement être partagés.

Dans cette partie, on vous invite à vous demander comment le savoir et les ressources sont créés et à quel point ces outils et pratiques sont partagés à l’interne et à l’externe. Il existe quatre groupes de questions liées aux politiques organisationnelles, aux statistiques sur le programme de bénévolat, aux documents sur le programme de bénévolat, et aux outils et activités de formation.

Après avoir rempli cette partie, vous devriez être en mesure d’identifier et d’élaborer une stratégie de communication pour le programme de bénévolat.

Transfert de ressources et de connaissances

Dans cette dernière partie de l’**Audit de gestion des bénévoles**, nous aimerions savoir à quel point les ressources et les pratiques de gestion des bénévoles sont partagées et transmises à tous les paliers de l’organisme. Veuillez cocher les énoncés appropriés.

1. Politiques organisationnelles – ressources bénévoles

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

- Oui, et cela a été communiqué aux bureaux national, provincial et locaux (veuillez encercler la réponse appropriée)
- Oui, mais cela n'a pas encore été communiqué à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (spécifiez) _____

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

- Oui, et cela a été communiqué aux bureaux national, provincial et locaux (veuillez encercler la réponse appropriée)
- Oui, mais cela n'a pas encore été communiqué à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (spécifiez) _____

2. Statistiques sur le programme de bénévolat

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

- Oui, et cela a été communiqué aux bureaux national, provincial et locaux (veuillez encercler la réponse appropriée)
- Oui, mais cela n'a pas encore été communiqué à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (spécifiez) _____

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

- Oui, et cela a été communiqué aux bureaux national, provincial et locaux (veuillez encercler la réponse appropriée)
- Oui, mais cela n'a pas encore été communiqué à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (spécifiez) _____

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

- Oui, et cela a été communiqué aux bureaux national, provincial et locaux (veuillez encercler la réponse appropriée)
- Oui, mais cela n'a pas encore été communiqué à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (spécifiez) _____

3. Documents relatifs au programme de bénévolat

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

- Oui, et cela a été communiqué aux bureaux national, provincial et locaux (veuillez encercler la réponse appropriée)
- Oui, mais cela n'a pas encore été communiqué à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (spécifiez) _____

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

- Oui, et cela a été communiqué aux bureaux national, provincial et locaux (veuillez encerclez la réponse appropriée)
- Oui, mais cela n'a pas encore été communiqué à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (spécifiez) _____

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

- Oui, et cela a été communiqué aux bureaux national, provincial et locaux (veuillez encerclez la réponse appropriée)
- Oui, mais cela n'a pas encore été communiqué à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (spécifiez) _____

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

- Oui, et cela a été communiqué aux bureaux national, provincial et locaux (veuillez encerclez la réponse appropriée)
- Oui, mais cela n'a pas encore été communiqué à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (spécifiez) _____

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

- Oui, et cela a été communiqué aux bureaux national, provincial et locaux (veuillez encerclez la réponse appropriée)
- Oui, mais cela n'a pas encore été communiqué à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (spécifiez) _____

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

- Oui, et cela a été communiqué aux bureaux national, provincial et locaux (veuillez encerclez la réponse appropriée)
- Oui, mais cela n'a pas encore été communiqué à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (spécifiez) _____

4. Activités de formation

Veuillez décrire les possibilités de formation du programme de gestion des bénévoles au congrès annuel ou semestriel de l'association.	
Veuillez décrire les possibilités de formation du programme de gestion des bénévoles aux congrès ou rencontres provinciales ou régionales.	
Veuillez décrire les possibilités de formation du programme de gestion des bénévoles dans les filiales locales.	
Veuillez décrire les ressources et outils de formation du programme de gestion des bénévoles, élaborés par le bureau national, les bureaux provinciaux ou les filiales locales, et partagés.	
Veuillez décrire la formation en ligne du programme de gestion des bénévoles offerte par le bureau national, les bureaux provinciaux ou les filiales locales.	

Nous vous remercions d'avoir participé à l'**Audit de gestion des bénévoles**. Les renseignements que vous avez fournis aideront Bénévoles Canada à comprendre les défis et possibilités des associations nationales et de leurs filiales en matière de gestion des bénévoles.

Pour de plus amples renseignements ou pour des précisions au sujet de l'Audit de gestion des bénévoles—Code canadien du bénévolat, veuillez communiquer avec :

Bénévoles Canada 1-800-670-0401 ou par courriel à info@benevoles.ca.

5. Stratégies pour l'amélioration du programme de bénévolat

OUTILS DE COMMUNICATION

Le fait de remplir le formulaire de l'**Audit de gestion des bénévoles – Code canadien du bénévolat** vous permettra d'obtenir des renseignements utiles et succincts sur l'état actuel du programme et sur les activités qui pourraient améliorer et élaborer les pratiques de gestion des bénévoles. Cependant, l'Audit de gestion des bénévoles peut vous fournir des données de base pour élaborer un outil de communications ou de positionnement destiné à favoriser le bénévolat. Pour élaborer un plan de communications efficace, il existe de nombreuses et excellentes ressources en ligne, notamment l'outil **Now Hear This** de Fenton Communications (consultez www.fenton.com/ressources/nht_report.asp) lequel vous guide à travers les étapes de la planification des communications.

La première étape de l'élaboration du plan de communications s'intitule **Objectifs clairs et progrès mesurables**. À cette étape, la stratégie ou le plan de communications doit clairement indiquer ce que devraient être les objectifs des communications. De nombreux programmes de bénévolat élaborent des stratégies doubles pour positionner le programme de bénévolat au sein de l'organisme et utiliser les renseignements de l'Audit de gestion des bénévoles pour attirer plus de bénévoles dans le programme.

La seconde étape consiste à identifier le **public cible** primaire et secondaire. L'identification du public est essentielle pour assurer un ciblage adéquat. De nombreux organismes du secteur bénévole croient que leur public est la *collectivité* dans son ensemble, mais cela entraîne souvent une perte du message parce qu'il n'était pas bien ciblé.

La troisième étape de la stratégie de communications consiste à créer un **message clair, net et précis**. L'élaboration d'objectifs de communication et l'identification d'un public cible primaire devraient faciliter la création du message. L'Audit de gestion des bénévoles vous fournira également des conseils sur le message que vous souhaitez promouvoir en tant que l'une des forces de l'organisme.

Les quatrième et cinquième étapes du plan de communications sont la *planification* du processus de communications et la *description très précise du rôle de chacun*. Les intervenants internes, y compris les employés, les membres du conseil d'administration, les bénévoles et les clients sont souvent vos meilleurs communicateurs, mais ils ont besoin d'informations et de bons outils pour communiquer efficacement le message approprié. Étudiez la possibilité de créer des outils de formation pour les personnes qui devront diffuser le message. Dites-leur *ce qu'il faut faire dès maintenant*.

Aux étapes finales du plan de communications, on actualise le plan en *alignant la stratégie et les tactiques au public cible* et en *établissant un budget qui conduira à la réussite*.

Pour que les communications soient efficaces, il faut une méthode structurée et réfléchie. Ce guide vous propose des stratégies pour créer votre message et cibler vos communications.

OUTILS D'ÉVALUATION

L'Audit de gestion des bénévoles – Le Code canadien du bénévolat est un outil pouvant servir à évaluer la situation actuelle d'un programme de bénévolat. Les différentes parties de l'Audit de gestion des bénévoles peuvent être prises séparément. Une bonne stratégie d'évaluation consisterait à confier au gestionnaire de bénévoles le soin de remplir le formulaire d'Audit. Cette personne a probablement un meilleur accès aux renseignements nécessaires pour réaliser l'Audit. Les dossiers du programme de bénévolat et les renseignements obtenus de l'organisme serviront à l'Audit.

Une autre stratégie d'évaluation consiste à demander à plusieurs personnes de réaliser l'Audit. Cette évaluation à 360 degrés peut fournir à l'organisme des renseignements utiles et lui permettre de mieux saisir les connaissances et les impressions des autres employés, membres du conseil d'administration et bénévoles au sujet du programme de bénévolat. Il s'agit également d'une occasion unique de dialoguer avec les personnes qui auront partagé leurs impressions.

L'Audit de gestion des bénévoles peut également servir d'outil d'entrevue ou de groupe de discussion. Les questions posées lors de l'Audit peuvent servir également lors d'une entrevue ou d'une discussion. Bénévoles Canada a publié un manuel pour aider les organismes à tenir des discussions dirigées.

Pour que l'évaluation soit complète, on recommande souvent de recourir à plus d'une source d'information. Les personnes peuvent avoir un parti pris ou ne connaître le sujet que partiellement; les dossiers du programme peuvent être incomplets ou imprécis. La consultation de diverses sources améliore le processus d'Audit de gestion des bénévoles.

Ces conseils peuvent vous aider à produire un rapport sur les résultats de l'Audit de gestion des bénévoles. Ils sont tirés de *Interagency Projects : An Evaluation Guide*, élaboré par Saskatchewan Human Services en mars 1997.

CONSEILS GÉNÉRAUX POUR LA PRÉPARATION D'UN RAPPORT

- **Tenez compte de vos lecteurs** au moment de rédiger le rapport. Utilisez des mots appropriés aux lecteurs. En général, on utilise un langage clair et simple, exempt de termes techniques ou de jargon.
- **Demandez à une seule personne d'écrire le rapport.** Vous assurerez ainsi l'uniformité du texte. Parfois, les gens croient à tort qu'il économiseront du temps en confiant les diverses parties à diverses personnes. Cette pratique s'avère habituellement inefficace en raison des nombreuses différences de style.
- Dans la plupart des cas, on produit **trois versions**. Après chaque version, le rédacteur présente le rapport au comité d'évaluation, lequel formule ses commentaires. Le rédacteur insère les changements et crée une autre version.
- Demandez à une personne minutieuse de faire une **lecture d'épreuves** de la troisième version du rapport. Les coquilles et les erreurs grammaticales donnent au rapport une allure non professionnelle.

- **Utilisez des tableaux, des graphiques et des diagrammes.** Ils permettent de mieux faire passer les idées et rendent la lecture plus intéressante.
- **Insérez une table des matières et la liste des figures.**
- Ne mettez dans le rapport que des **renseignements pertinents**. Le rapport doit être facile à suivre et à utiliser.
- **Préparez un résumé** de votre rapport. Ce résumé doit apparaître au début du rapport. (Certaines personnes ne liront que le résumé. Vous pouvez également distribuer le résumé séparément, si cela s'avère approprié.)
- **Terminez le rapport le plus rapidement possible.** S'il est publié plusieurs mois après la fin de l'évaluation, l'intérêt peut être perdu ou la situation peut avoir changée radicalement.

PARTIES DU RAPPORT D'ÉVALUATION

La plupart des rapports d'évaluation contiennent les parties suivantes :

- I. **Résumé** – Survol de l'objet, de la méthodologie et des résultats de l'évaluation présentés en des termes non techniques.
- II. **Objectifs de l'évaluation**
- III. **Description du programme** – Peut provenir des parties 1 et 2 de l'Audit de gestion des bénévoles. Décrivez l'origine du programme, ses objectifs, les clients servis, les activités, les employés, les bénévoles et la structure de gestion du programme.
- IV. **Méthodologie de l'évaluation** – Indiquez comment vous avez recueilli les données.
- V. **Limites de l'évaluation** – Indiquez pourquoi certains renseignements n'ont pu être obtenus ou pourquoi certains résultats sont incomplets ou imprécis.
- VI. **Résultats** – Chaque question d'évaluation doit être suivie d'une réponse dérivée des données – vous pouvez également ajouter une partie intitulée « Autres résultats ».
- VII. **Conclusions et recommandations** – Formulez des recommandations pour l'avenir du programme ou pour des programmes semblables.

OUTILS STRATÉGIQUES

Les conclusions et recommandations du rapport servent à établir des objectifs et des stratégies pour améliorer le programme de bénévolat ou, en général, le bénévolat dans l'organisme. Pour que les stratégies et objectifs soient efficaces, ils doivent suivre le principe **S.M.A.R.T.** Les objectifs sont **S**tratégiques, **M**esurables et **A**tteignables. Une personne est désignée comme **R**esponsable de l'action. Il doit exister une limite de **T**emps. Les objectifs doivent être énoncés dans le plan annuel du programme de bénévolat. Pour des outils de planification de l'évaluation, consultez le site Web de TOTAL Non-Profit Resources au www.tnpr.ca.



6. Ressources électroniques de gestion des bénévoles

Il existe un grand nombre de ressources, d'outils et de renseignements en ligne pouvant faciliter la mise sur pied d'un programme de bénévolat dans votre organisme. Ces sites renferment également des liens vers d'autres ressources de gestion des bénévoles.

Bénévoles Canada – www.benevoles.ca

Le site Web de Bénévoles Canada offre de nombreuses ressources téléchargeables sur les programmes de gestion des bénévoles. On peut également y consulter le *Code canadien du bénévolat*.

Centre canadien de philanthropie – www.ccp.ca

Le Centre canadien de philanthropie héberge plusieurs sites Web sur le don, le bénévolat et la participation au Canada. On y trouve un site de recherche sans but lucratif qui renferme des ressources produites à la suite des Enquêtes de 1997 et 2000 sur le don, le bénévolat et la participation. On y trouve également Imagine, un site sur la responsabilité sociale des entreprises.

Administrateurs canadiens des ressources bénévoles – www.cavr.org

Le site de cet organisme nous renseigne sur les pratiques courantes des gestionnaires de programmes de bénévolat.

TOTAL Non-Profit Resources – www.tnpr.ca

TOTAL Non-Profit Resources offre de nombreux outils et hyperliens sur les pratiques de gestion organisationnelle, notamment des outils de communication, de planification stratégique et d'évaluation.

Association for Volunteer Administration (AVA) – www.avaintl.org

Le site de l'Association for Volunteer Administration fournit des outils et des renseignements aux gestionnaires de programmes de bénévolat.



7. Conclusions

L' **Audit de gestion des bénévoles—Code canadien du bénévolat** – est un outil que votre organisme peut employer pour mieux comprendre la nature de son programme bénévolat et pour identifier les aspects à améliorer. Cet outil renferme des ressources et des informations. Cependant, il n'est efficace que si vous consacrez suffisamment de temps et d'effort à l'Audit et à l'analyse des conclusions de l'Audit.

Pour une participation bénévole efficace, il faut se pencher non seulement sur l'état actuel du programme, mais aussi sur les tendances du milieu et de la population qui affectent l'organisme et la collectivité. Le programme de bénévolat ne peut exister de façon isolée. Il est lié à la collectivité par le biais de ses bénévoles et de ses clients.

Les personnes chargées de la gestion et du perfectionnement des bénévoles doivent recourir à des stratégies novatrices pour constamment améliorer la participation des bénévoles. Souvent, les bénévoles sont essentiels à la survie de l'organisme. L'étude des normes organisationnelles et des principaux éléments du programme de bénévolat permet à l'organisme de s'assurer que les bénévoles aident effectivement l'organisme à remplir sa mission.



PARTIE 1 : PROFIL DE L'ORGANISME

Nom de l'organisme :	
Adresse :	
Téléphone :	Télécopieur :
Personne-ressource de l'organisme :	
Courriel :	Web :
<p>Veillez cocher le secteur :</p> <p> <input type="checkbox"/> Arts et culture <input type="checkbox"/> Éducation <input type="checkbox"/> Services à la personne <input type="checkbox"/> Santé <input type="checkbox"/> Jeunes <input type="checkbox"/> Sports et loisirs <input type="checkbox"/> Cultures diverses <input type="checkbox"/> Autre _____ (spécifiez) </p>	
<p>Veillez cocher la case appropriée :</p> <p> <input type="checkbox"/> Siège national <input type="checkbox"/> Bureau provincial ou régional <input type="checkbox"/> Succursale ou filiale locale <input type="checkbox"/> Autre _____ (spécifiez) </p>	<p># d'employés dans l'organisme _____</p> <p># de bénévoles dans l'organisme _____</p>
Taille du budget de l'organisme :	Taille du budget des ressources bénévoles :
<p>L'organisme a-t-il officiellement adopté le Code canadien du bénévolat?</p> <p> <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> En cours </p> <p>Si oui, veuillez fournir l'énoncé de politique fait par le conseil d'administration :</p> <p>Si non, veuillez expliquer pourquoi l'organisme n'a pas adopté le Code canadien du bénévolat :</p>	

PARTIE 2 : PROFIL DU PROGRAMME DE BÉNÉVOLAT :

Cette partie vise à établir le profil du programme de bénévolat de votre organisme.

Renseignements sur le personnel :

1. L'organisme a désigné une personne pour gérer les ressources bénévoles : (recrutement, entrevues, orientation, formation, placement, supervision, reconnaissance et évaluation constituent les principales fonctions de la gestion des bénévoles)

Oui Non

2. Veuillez indiquer le nombre de personnes principalement chargées de gérer les bénévoles : _____

3. Rôle des personnes qui gèrent le programme de bénévolat au sein de l'organisme :

Haute direction – membre de la haute direction (vice-président, directeur, etc.) :
pouvoir décisionnel important; élaboration des programmes; responsabilités budgétaires

Direction – membre de l'équipe de direction : pouvoir décisionnel limité;
élaboration des programmes; responsabilités budgétaires

Administration – employé de bureau ou de soutien

Poste de haute direction, rémunéré, à temps plein (35 heures par semaine ou plus)

Poste de direction, rémunéré, à temps plein (35 heures par semaine ou plus)

Poste administratif, rémunéré, à temps plein (35 heures par semaine ou plus)

Poste de haute direction, rémunéré, à temps partiel (moins de 20 heures par semaine)

Poste de direction, rémunéré, à temps partiel (moins de 20 heures par semaine)

Poste administratif, rémunéré, à temps partiel (moins de 20 heures par semaine)

Poste de haute direction, non rémunéré, à temps plein (35 heures par semaine ou plus)

Poste de direction, non rémunéré, à temps plein (35 heures par semaine ou plus)

Poste administratif, non rémunéré, à temps plein (35 heures par semaine ou plus)

Poste de haute direction, non rémunéré, à temps partiel
(moins de 20 heures par semaine)

Poste de direction, non rémunéré, à temps partiel (moins de 20 heures par semaine)

Poste administratif, non rémunéré, à temps partiel (moins de 20 heures par semaine)

- Poste contractuel de haute direction, rémunéré, à temps plein (35 heures par semaine ou plus)
 - Poste contractuel de direction, rémunéré, à temps plein (35 heures par semaine ou plus)
 - Poste contractuel administratif, rémunéré, à temps plein (35 heures par semaine ou plus)
-

- Poste contractuel de haute direction, rémunéré, à temps partiel (moins de 20 heures par semaine)
 - Poste contractuel de direction, rémunéré, à temps partiel (moins de 20 heures par semaine)
 - Poste contractuel administratif, rémunéré, à temps partiel (moins de 20 heures par semaine)
-

Autre _____ (spécifiez)

4. La gestion des bénévoles est-elle l'unique responsabilité de cet employé ou de ces employés?

- Oui Non

Si non, veuillez énumérer les autres tâches : _____

5. Quel est le titre du poste de l'employé principalement chargé de gérer les ressources bénévoles au sein de l'organisme : _____

6. Veuillez décrire la formation et l'expérience de la personne ou des personnes principalement chargées de gérer les ressources bénévoles au sein de l'organisme :

- Certificat d'un collègue communautaire en gestion des bénévoles
- Autre certificat en gestion des bénévoles (*Administrateurs canadiens de ressources bénévoles, Administrateurs provinciaux de ressources bénévoles—Ontario, etc.*)
- Formation (non certifiée) en gestion des bénévoles
- Expérience (5 ans ou plus) en gestion du personnel rémunéré et/ou bénévole
- Peu ou pas d'expérience en gestion des bénévoles
- Autre expérience (décrivez en détail) : _____

7. Veuillez décrire en détail la formation et l'expérience de la personne principalement chargée de gérer les ressources bénévoles au sein de l'organisme :

Maîtrise ou doctorat, délivré par une université

Grade universitaire de premier cycle

Études universitaires non complétées

Programme d'un collège communautaire autre qu'en gestion des bénévoles

Études secondaires

Autre (spécifiez) : _____

8. Veuillez indiquer le salaire de la personne principalement chargée de gérer les ressources bénévoles de l'organisme :

Moins de 10 000 \$

11 000 – 25 000 \$

26 000 – 35 000 \$

36 000 – 45 000 \$

46 000 – 55 000 \$

Plus de 55 000 \$

9. Données démographiques sur la personne principalement chargée de gérer les ressources bénévoles au sein de l'organisme :

Sexe : Homme Femme

Âge : moins de 18 ans 19 à 25 ans 26 à 35 ans

36 à 45 ans 46 à 55 ans plus de 55 ans

10. Estimez le nombre total de personnes ayant fait du bénévolat pour l'organisme en 2001. Éléments de cette estimation :

_____ membres du conseil d'administration

_____ membres des comités

_____ bénévoles affectés aux campagnes de financement et aux événements spéciaux

_____ bénévoles affectés aux programmes et aux services

_____ autre (spécifiez) _____

_____ **Nombre total de personnes ayant fait du bénévolat en 2001**

(somme des cinq lignes ci-dessus)

11. Estimez le nombre total des heures de service que les bénévoles ont fournies à l'organisme en 2001.

_____ membres du conseil d'administration

_____ membres des comités

_____ bénévoles affectés aux campagnes de financement
et aux événements spéciaux

_____ bénévoles affectés aux programmes et aux services

_____ Autre (spécifiez) _____

_____ **Nombre total des heures de service que les bénévoles ont
fournies en 2001** (somme des cinq lignes ci-dessus)

12. Veuillez décrire la diversité des bénévoles de votre organisme

Nombre total de bénévoles en 2001 : _____

Estimez le nombre de bénévoles dans chacune des catégories suivantes.

Âge	Diversité	Groupes représentés	Années de service à titre de bénévole
_____ moins de 15 ans	_____ appartenant à des cultures diverses	_____ employés—	_____ 7 – 12 à 12 mois
_____ 16 à 21 ans		professionnels	_____ 1 – 3 à 3 ans
_____ 22 – 35 à 35 ans	_____ autochtones	_____ employés –	_____ 4 – 5 à 5 ans
_____ 36 – 45 à 45 ans	_____ personnes ayant des besoins particuliers	administratifs	_____ 6 – 10 à 10 ans
_____ 46 – 55 à 55 ans		_____ sans emploi	_____ plus de 11 ans
_____ 56 – 65 à 65 ans	_____ personnes âgées	_____ famille	
_____ plus de 65 ans		_____ 0 à 6 mois	
	_____ jeunes		

13. Veuillez énumérer tous les postes bénévoles actifs en 2001. Écrivez le titre des postes dans l'espace ci-dessus. En utilisant l'échelle suivante, indiquez la durée de l'engagement de chaque bénévole. N'oubliez pas les membres du conseil d'administration et des comités. *(Si l'espace s'avère insuffisant, veuillez ajouter des lignes au tableau.)*

Échelle : 1 – Aucun engagement n'est exigé

2 – Ponctuel ou occasionnel

3 – Jusqu'à trois mois

4 – De trois à six mois

5 – Plus de six mois

Titre du poste	Durée de l'engagement					Titre du poste	Durée de l'engagement					
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	

14. Le nombre de bénévoles au service de votre organisme a-t-il changé au cours des deux dernières années? (*Vous pouvez commenter ou cocher plus d'une réponse.*)

Le nombre de bénévoles s'est accru.

Le nombre de bénévoles a diminué.

Il est plus facile de recruter les bénévoles _____
(âgés, jeunes, professionnels, etc.).

Il est plus difficile de recruter les bénévoles _____
(âgés, jeunes, professionnels, pour les campagnes de financement, pour les événements spéciaux).

S'il y a lieu, veuillez décrire ci-dessous les autres changements que vous avez observés dans le programme de bénévolat au cours des deux dernières années.

PARTIE 3 : CODE CANADIEN DU BÉNÉVOLAT – VALEURS ET PRINCIPES DIRECTEURS

Voici les valeurs et principes directeurs du *Code canadien du bénévolat*. Ces valeurs servent de guide philosophique au bénévolat dans n'importe quel organisme du secteur bénévole. Les bénévoles rendent service à la société canadienne, aux communautés et aux organismes du secteur bénévole, mais il existe une relation de responsabilité entre le bénévole et l'organisme. Le *Code canadien du bénévolat* demande aux conseils d'administration d'adopter des énoncés de valeurs sur la nature du bénévolat au sein de leur organisme.

La valeur du bénévolat

Le bénévolat est critique à toute société juste et démocratique.

Il suscite le sens de la responsabilité civique, la participation et l'interaction.

Le bénévolat consolide les collectivités.

Il favorise le changement et le développement social en cernant les besoins communautaires et en y répondant.

Le bénévolat profite à l'organisme ainsi qu'au bénévole.

Il rehausse la capacité des organismes à atteindre leurs buts et offre aux bénévoles l'occasion de contribuer à la société et d'assurer leur développement personnel.

Le bénévolat est fondé sur les relations personnelles.

Les bénévoles doivent faire preuve d'intégrité, de respect et de sensibilité envers les personnes de leur entourage.

N°	Question	Solution possible
1.	L'organisme a-t-il adopté les valeurs du Code canadien du bénévolat?	<input type="checkbox"/> Oui, sans modifications <input type="checkbox"/> Oui, avec quelques modifications (voir ci-dessous) <input type="checkbox"/> Non (veuillez indiquer pourquoi l'organisme n'a pas été en mesure d'adopter les valeurs du Code)
2.	Quels changements votre organisme a-t-il apporté aux valeurs?	
3.	Les valeurs sont-elles pertinentes au contexte actuel de l'organisme?	<input type="checkbox"/> Oui, sans modifications <input type="checkbox"/> Oui, avec quelques modifications (voir ci-dessous) <input type="checkbox"/> Non (veuillez indiquer ci-dessous pourquoi les valeurs ne sont plus pertinentes)

Les principes directeurs du bénévolat

Les organismes bénévoles reconnaissent que les bénévoles représentent une ressource humaine indispensable et s'engagent à établir une structure appropriée pour les soutenir.

Les pratiques de l'organisme assurent une participation efficace de bénévoles.

L'organisme s'engage à offrir aux bénévoles du soutien dans un environnement sécuritaire.

Les bénévoles s'engagent à travailler pour l'organisme et sont responsables envers lui.

Les bénévoles agissent avec respect envers les bénéficiaires et la collectivité.

Les bénévoles font preuve de responsabilité et d'intégrité.

N°	Question	Solution possible
1.	L'organisme a-t-il adopté les principes directeurs du Code canadien du bénévolat?	<input type="checkbox"/> Oui, sans modifications <input type="checkbox"/> Oui, avec quelques modifications (voir ci-dessous) <input type="checkbox"/> Non (veuillez indiquer pourquoi l'organisme n'a pas été en mesure d'adopter les principes directeurs)
2.	Quels changements votre organisme a-t-il apportés aux principes directeurs?	
3.	Les principes directeurs sont-ils pertinents dans le contexte de l'organisme?	<input type="checkbox"/> Oui, sans modifications <input type="checkbox"/> Oui, avec quelques modifications (voir ci-dessous) <input type="checkbox"/> Non (veuillez indiquer pourquoi les principes directeurs ne sont plus pertinents)

PARTIE 4 : ÉLÉMENTS CLÉS D'UN PROGRAMME DE BÉNÉVOLAT

Le Code canadien du bénévolat constitue un cadre de travail permettant d'évaluer les éléments clés d'un programme de bénévolat au sein d'un organisme. Cette partie vous aidera à évaluer votre degré de conformité par rapport aux principales pratiques de gestion des bénévoles. Au bas de chaque tableau se trouve une case dans laquelle vous pouvez décrire une méthode novatrice ou un défi particulièrement difficile que votre organisme a dû relever au moment d'embaucher ou de gérer des bénévoles.

Aspects de la gestion des bénévoles	Implanté dans une grande mesure	Implanté partiellement	Non utilisé à l'heure actuelle	Sans objet non pertinent
Énoncé écrit du rôle des bénévoles pour aider l'organisme à remplir sa mission				
Politiques et procédures d'un programme de bénévolat				
La gestion du programme de bénévolat est confiée à une personne qualifiée.				
Le processus de filtrage est connu et cohérent.				
Les affectations bénévoles sont sensées et variées.				
On recrute parmi des groupes divers de la collectivité.				
Des séances d'orientation et de formation sont offertes à tous les bénévoles.				

Aspects de la gestion des bénévoles	Implanté dans une grande mesure	Implanté partiellement	Non utilisé à l'heure actuelle	Sans objet non pertinent
La supervision est appropriée et le bénévole peut offrir et recevoir des commentaires sur son rendement.				
Les bénévoles sont les bienvenus et sont traités comme des membres importants du personnel.				
Les bénévoles sont régulièrement remerciés d'une façon structurée et non structurée.				

Veillez décrire une méthode novatrice que vous avez adoptée ou un défi important auquel a fait face votre organisme au moment d'embaucher ou de gérer des bénévoles :

PARTIE 5 : LISTE DE CONTRÔLE DES NORMES ORGANISATIONNELLES

Cette partie de l’Audit de gestion des bénévoles permettra à l’organisme d’examiner en profondeur la participation des bénévoles et les pratiques de gestion des bénévoles. Veuillez évaluer la conformité de votre organisme en fonction dans ces domaines principaux. On vous invite également à communiquer vos commentaires et/ou suggestions sur les pratiques novatrices de votre organisme ou sur les défis liés à la participation des bénévoles en vue de remplir la mission ou le mandat de l’organisme.

1. Le conseil d’administration et la direction des organismes bénévoles reconnaissent et appuient le rôle indispensable des bénévoles, qui aident l’organisme à atteindre ses buts ou à remplir sa mission.

Aspects de la gestion des bénévoles	Implanté dans une grande mesure	Implanté partiellement	Non utilisé à l’heure actuelle	Sans objet non pertinent
Le conseil d’administration adopte une résolution sur le rôle indispensable des bénévoles dans la réalisation de la mission de l’organisme.				
Le processus de planification de l’organisme tient compte de la participation des bénévoles.				
Le conseil d’administration approuve les objectifs globaux du bénévolat.				
Le conseil d’administration alloue un budget pour soutenir le bénévolat.				
Les bénévoles bénéficient d’espace de travail et d’équipement adéquats pour effectuer leur travail.				

Aspects de la gestion des bénévoles	Implanté dans une grande mesure	Implanté partiellement	Non utilisé à l'heure actuelle	Sans objet non pertinent
L'organisme a une police d'assurance pour limiter la responsabilité des bénévoles dans l'accomplissement de leurs tâches.				
L'organisme évalue régulièrement la participation des bénévoles.				

Veillez fournir vos commentaires sur les méthodes novatrices ou les défis de l'organisme liés au rôle des bénévoles en vue de remplir la mission ou le mandat de l'organisme :

2. L'organisme adopte des politiques et processus pour définir et appuyer la participation des bénévoles.

Aspects de la gestion des bénévoles	Implanté dans une grande mesure	Implanté partiellement	Non utilisé à l'heure actuelle	Sans objet non pertinent
Les politiques d'exercice des pouvoirs et politiques opérationnelles sont en place et régulièrement révisées en fonction des commentaires du conseil d'administration, du personnel et des bénévoles.				
Le programme ou la division des bénévoles met en œuvre des processus administratifs et des pratiques de gestion des dossiers normalisés.				
L'organisme informe convenablement tous les employés et les bénévoles au sujet de ses politiques et processus.				
Les politiques et processus sont suivis de manière équitable et uniforme.				
Les politiques et processus sont conformes aux normes provinciales et nationales sur les droits de la personne, à la protection des renseignements personnels et aux normes du travail en vigueur.				

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

Aspects de la gestion des bénévoles	Implanté dans une grande mesure	Implanté partiellement	Non utilisé à l'heure actuelle	Sans objet non pertinent
Le titulaire du poste possède un niveau de scolarité ou une expérience suffisante pour assurer l'administration du programme.				
L'organisme a préparé une description de ce poste et celle-ci est régulièrement révisée et mise à jour.				
Le titulaire du poste est membre de l'équipe de gestion ou d'administration.				
Le titulaire travaille en collaboration avec le personnel et le centre d'action bénévole pour soutenir l'efficacité du programme de bénévoles de l'organisme.				
L'organisme offre régulièrement au titulaire des occasions de perfectionnement professionnel.				
Le rendement du titulaire est régulièrement évalué et comprend les commentaires du personnel et des bénévoles.				

4. L'organisme a recours de façon uniforme à un processus de filtrage connu de tous.

Aspects de la gestion des bénévoles	Implanté dans une grande mesure	Implanté partiellement	Non utilisé à l'heure actuelle	Sans objet non pertinent
L'organisme considère le processus de filtrage comme une partie essentielle du continuum de la participation de chaque bénévole au travail de l'organisme.				
Le niveau de risque de toutes les tâches confiées aux bénévoles est évalué.				
L'organisme met en œuvre des mesures de filtrage en fonction du risque associé à la tâche.				
Tous les bénévoles complètent un formulaire de demande et passent une entrevue.				
Le processus de filtrage est scrupuleusement suivi sans aucune exception à l'égard de certains postes ou personnes.				

5. L'organisme assigne aux bénévoles des tâches significatives qui tiennent compte de leurs habiletés, besoins et expériences respectifs afin de l'aider à atteindre ses buts.

Aspects de la gestion des bénévoles	Implanté dans une grande mesure	Implanté partiellement	Non utilisé à l'heure actuelle	Sans objet non pertinent
L'organisme consulte les bénévoles et le personnel (ainsi que les syndicats, le cas échéant) au moment de la définition de nouvelles tâches.				
Toutes les tâches confiées aux bénévoles comportent des descriptions écrites de leurs responsabilités, travail, habiletés requises, échéances et avantages.				
Les tâches des bénévoles sont définies pour refléter les besoins de l'organisme ainsi que les besoins des bénévoles.				
Les bénévoles, le personnel (et les syndicats le cas échéant) passent en revue les tâches des bénévoles de manière régulière pour en assurer la pertinence et la valeur.				

Aspects de la gestion des bénévoles	Implanté dans une grande mesure	Implanté partiellement	Non utilisé à l'heure actuelle	Sans objet non pertinent
L'organisme devrait accueillir les bénévoles handicapés ou ayant des besoins particuliers.				
L'organisme s'efforce d'évaluer et de minimiser les risques associés à toutes les tâches des bénévoles.				

Veillez décrire les méthodes novatrices ou les défis de l'organisme liés à la conception de postes et à l'affection de bénévoles au sein de votre organisme :

6. L'organisme recrute et sélectionne des bénévoles provenant de diverses sources.

Aspects de la gestion des bénévoles	Implanté dans une grande mesure	Implanté partiellement	Non utilisé à l'heure actuelle	Sans objet non pertinent
Les messages de recrutement sont réalistes et établissent clairement ce que devraient être les attentes des bénévoles.				
L'organisme utilise diverses techniques pour recruter des bénévoles.				
Les messages de recrutement précisent que l'organisme utilise un processus de sélection.				
L'organisme déploie des efforts sincères pour recruter et sélectionner des bénévoles ayant divers antécédents et expériences afin de représenter adéquatement la collectivité desservie.				
L'organisme sélectionne les bénévoles en fonction de critères et de mesures préétablis.				

7. À leur arrivée, les bénévoles reçoivent des renseignements sur l'organisme et sur les politiques et procédures, et reçoivent une formation liée aux tâches qu'ils devront accomplir.

Aspects de la gestion des bénévoles	Implanté dans une grande mesure	Implanté partiellement	Non utilisé à l'heure actuelle	Sans objet non pertinent
Les bénévoles obtiennent de l'information sur l'histoire, la mission et la structure de l'organisme.				
Les bénévoles obtiennent de l'information sur les politiques et processus qui touchent leur affectation.				
Les bénévoles reçoivent une formation adaptée qui leur permet d'exécuter leurs tâches en minimisant les risques pour leur entourage et eux-mêmes.				
Les bénévoles obtiennent de l'information sur les frontières et limites de leur affectation.				
Les bénévoles bénéficient de nombreuses occasions de formation afin de rehausser leurs habiletés et multiplier les occasions d'en apprendre davantage sur l'organisme.				

8. La supervision des bénévoles est adéquate et adaptée à leurs responsabilités.
Ils ont régulièrement l'occasion de donner et de recevoir des commentaires.

Aspects de la gestion des bénévoles	Implanté dans une grande mesure	Implanté partiellement	Non utilisé à l'heure actuelle	Sans objet non pertinent
Le degré de supervision est déterminé en fonction de la complexité de la tâche des bénévoles et des risques afférents.				
L'organisme affecte un superviseur aux bénévoles et le leur présente dès le début de leur affectation.				
L'organisme évalue le rendement des bénévoles de manière régulière.				
Les vérifications aléatoires auprès des bénévoles et des bénéficiaires permettent aussi d'évaluer le rendement des bénévoles.				
L'organisme encourage les bénévoles à utiliser les mécanismes en place pour faire valoir leur point de vue.				

Aspects de la gestion des bénévoles	Implanté dans une grande mesure	Implanté partiellement	Non utilisé à l'heure actuelle	Sans objet non pertinent
L'organisme conserve des dossiers confidentiels et protégés sur chaque bénévole.				
L'organisme réprimande ou congédie des bénévoles en suivant des politiques et processus uniformes et clairement établis tout en respectant la sécurité et la dignité de toutes les parties.				

Veillez décrire les méthodes novatrices ou les défis de votre organisme liés à la supervision :

9. Les bénévoles sont les bienvenus et sont traités comme des membres importants du personnel.

Aspects de la gestion des bénévoles	Implanté dans une grande mesure	Implanté partiellement	Non utilisé à l'heure actuelle	Sans objet non pertinent
Le personnel de l'organisme reçoit une formation et des éloges pour travailler efficacement avec les bénévoles.				
L'organisme accueille l'apport des bénévoles et le sollicite dans le cadre de ses efforts d'évaluation et de planification.				
L'organisme encourage les bénévoles à s'épanouir avec lui.				
L'organisme traite les bénévoles comme des membres à part entière de son équipe.				

Veillez décrire les méthodes novatrices ou les défis de votre organisme liés à l'intégration des bénévoles à la stratégie de votre organisme en matière de ressources humaines :

10. La contribution des bénévoles est régulièrement soulignée de façon officielle et non officielle.

Aspects de la gestion des bénévoles	Implanté dans une grande mesure	Implanté partiellement	Non utilisé à l'heure actuelle	Sans objet non pertinent
Les dirigeants de l'organisme rendent publiquement hommage aux efforts des bénévoles.				
L'organisme fait appel à des moyens officiels et uniformes pour souligner l'effort des bénévoles.				
L'organisme utilise des moyens officieux, appropriés et ponctuels pour reconnaître les efforts des bénévoles.				

Veillez décrire les méthodes novatrices ou les défis de l'organisme liés à la reconnaissance de la contribution des bénévoles :

PARTIE 6 : TRANSFERT DE RESSOURCES ET DE CONNAISSANCES

Dans cette dernière partie de l'**Audit de gestion des bénévoles**, nous aimerions savoir à quel point les ressources et les pratiques de gestion des bénévoles sont partagées et transmises à tous les paliers de l'organisme. Veuillez cocher les énoncés appropriés.

1. Politiques organisationnelles – ressources bénévoles

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

- Oui, et cela a été communiqué aux bureaux national, provincial et locaux (veuillez encercler la réponse appropriée)
- Oui, mais cela n'a pas encore été communiqué à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (spécifiez) _____

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

- Oui, et cela a été communiqué aux bureaux national, provincial et locaux (veuillez encercler la réponse appropriée)
- Oui, mais cela n'a pas encore été communiqué à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (spécifiez) _____

2. Statistiques sur le programme de bénévolat

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

- Oui, et cela a été communiqué aux bureaux national, provincial et locaux (veuillez encercler la réponse appropriée)
- Oui, mais cela n'a pas encore été communiqué à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (spécifiez) _____

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

- Oui, et cela a été communiqué aux bureaux national, provincial et locaux (veuillez encerclez la réponse appropriée)
- Oui, mais cela n'a pas encore été communiqué à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (spécifiez) _____

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

- Oui, et cela a été communiqué aux bureaux national, provincial et locaux (veuillez encerclez la réponse appropriée)
- Oui, mais cela n'a pas encore été communiqué à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (spécifiez) _____

3. Documents relatifs au programme de bénévolat

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

- Oui, et cela a été communiqué aux bureaux national, provincial et locaux (veuillez encerclez la réponse appropriée)
- Oui, mais cela n'a pas encore été communiqué à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (spécifiez) _____

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

- Oui, et cela a été communiqué aux bureaux national, provincial et locaux (veuillez encerclez la réponse appropriée)
- Oui, mais cela n'a pas encore été communiqué à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (spécifiez)_____

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

- Oui, et cela a été communiqué aux bureaux national, provincial et locaux (veuillez encerclez la réponse appropriée)
- Oui, mais cela n'a pas encore été communiqué à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (spécifiez)_____

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

- Oui, et cela a été communiqué aux bureaux national, provincial et locaux (veuillez encerclez la réponse appropriée)
- Oui, mais cela n'a pas encore été communiqué à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (spécifiez)_____

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

- Oui, et cela a été communiqué aux bureaux national, provincial et locaux
(veuillez encerclez la réponse appropriée)
- Oui, mais cela n'a pas encore été communiqué à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (spécifiez) _____

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

- Oui, et cela a été communiqué aux bureaux national, provincial et locaux
(veuillez encerclez la réponse appropriée)
- Oui, mais cela n'a pas encore été communiqué à d'autres au sein de l'association
- En cours d'élaboration
- Non
- Autre (spécifiez) _____

4. Activités de formation

<p>Veillez décrire les possibilités de formation du programme de gestion des bénévoles au congrès annuel ou semestriel de l'association.</p>	
<p>Veillez décrire les possibilités de formation du programme de gestion des bénévoles aux congrès ou rencontres provinciales ou régionales.</p>	
<p>Veillez décrire les possibilités de formation du programme de gestion des bénévoles dans les filiales locales.</p>	
<p>Veillez décrire les ressources et outils de formation du programme de gestion des bénévoles, élaborés par le bureau national, les bureaux provinciaux ou les filiales locales, et partagés.</p>	
<p>Veillez décrire la formation en ligne du programme de gestion des bénévoles offerte par le bureau national, les bureaux provinciaux ou les filiales locales.</p>	

Nous vous remercions d'avoir participé à l'**Audit de gestion des bénévoles**.

Les renseignements que vous avez fournis aideront Bénévoles Canada à comprendre les défis et possibilités des associations nationales et de leurs filiales en matière de gestion des bénévoles.

Pour de plus amples renseignements ou pour des précisions au sujet de l'Audit de gestion des bénévoles—Code canadien du bénévolat, veuillez communiquer avec :

Bénévoles Canada 1-800-670-0401 ou par courriel à info@benevoles.ca.

