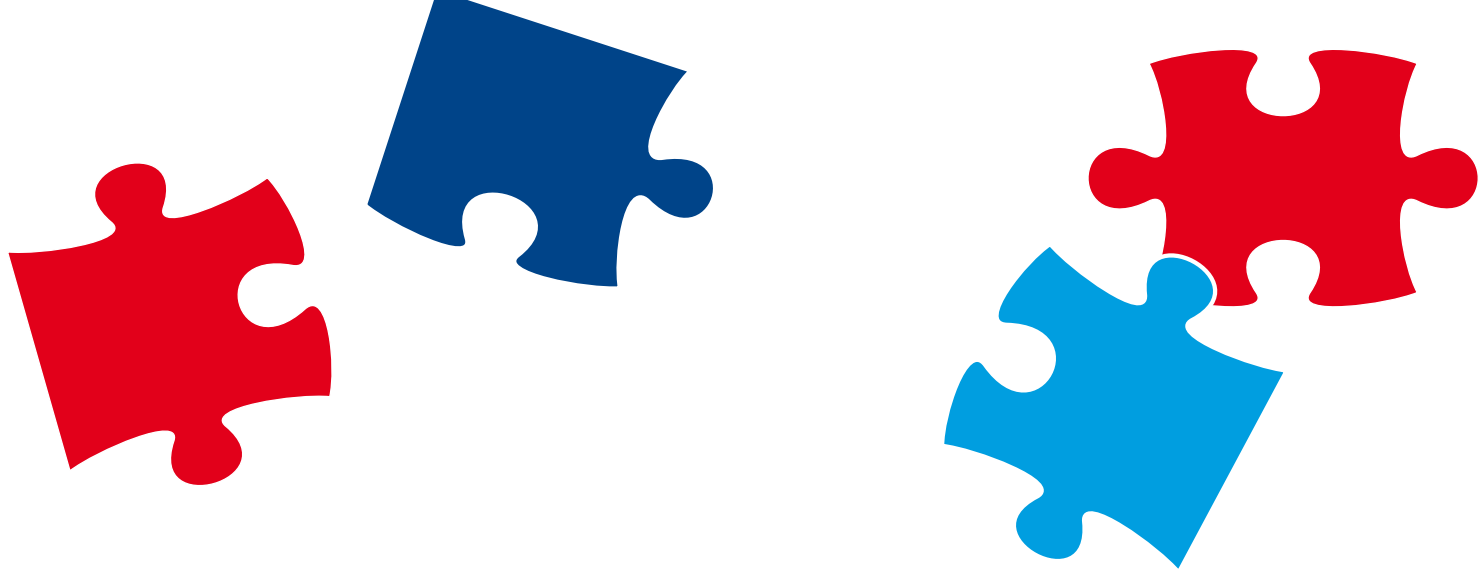


# Guide de l'organisme



*L'action bénévole  
au cœur des organismes*



Veillez noter que l'utilisation du genre masculin a été adoptée afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire.  
Veillez prendre note que ce document s'inspire de textes provenant des références utiles citées en pages 19 et 20.

## Table des matières

Les bénévoles au cœur de votre organisme	2
Recrutement	3
Filtrage	5
Accueil	6
Rétention	12
Code d'éthique	15
Centre d'aide et d'action bénévole de Charlesbourg	17
Références utiles	19

## Les bénévoles au cœur de votre organisme

Depuis longtemps déjà, des hommes et des femmes de partout au Québec contribuent activement à l'essor de leurs communautés, et ce, dans tous les secteurs de la vie quotidienne. Pour que les organismes de la communauté puissent offrir leurs services, il est important de savoir bien recruter les bénévoles, de les former et de les motiver au sein des organismes. Le guide vise principalement à vous soutenir dans cette importante démarche.

### Des statistiques intéressantes <sup>1</sup>

- Au Québec, 384 700 000 heures de bénévolat sont faites chaque année par 2 372 000 personnes.
- Chaque bénévole fait, en moyenne, 162 heures annuellement.
- 37 % des Québécois âgés de 15 ans et plus font du bénévolat.
- Le Québec détient le plus bas taux de bénévolat au Canada avec 37 % derrière le Nunavut, les Territoires du Nord-Ouest et Terre-Neuve-et-Labrador, qui se situent tous sous la moyenne canadienne de 44 %.

### L'action bénévole en constant changement

Depuis quelques décennies, le bénévolat fait face à de nouveaux défis. Avec le vieillissement de la population, la décroissance de la natalité et une croissance du nombre d'usagers plus rapide que celle du nombre de bénévoles, les organismes doivent s'orienter vers de nouveaux potentiels de bénévoles. Il est possible de répertorier cinq groupes distincts :

- Les jeunes retraités
- Les entreprises
- Les familles
- Les jeunes
- Les immigrants

<sup>1</sup> Source : Statistiques Canada, Enquête canadienne de 2007 sur le don, le bénévolat et la participation.

## Recrutement

Afin de veiller au bon déroulement du recrutement et d'assurer son succès, il est primordial de procéder par étape pour optimiser les résultats. Le processus de recrutement est l'un des principaux services offerts aux organismes par votre Centre d'aide et d'action bénévole de Charlesbourg.

Les 10 étapes préparatoires à un bon recrutement :

1. S'assurer de bien connaître son organisation, sa mission, ses valeurs, ses programmes et activités, le rôle des personnes œuvrant au sein de l'équipe et leurs tâches respectives.
2. Définir les raisons qui poussent l'organisme à recruter des bénévoles.
3. Rédiger une description des postes disponibles tout en gardant à l'esprit qu'un bénévole ne remplace pas un employé (les activités proposées, l'horaire de bénévolat, les attentes envers le bénévole, etc.).
4. Rédiger une liste des aptitudes et des compétences que doit posséder le bénévole pour chacun des postes disponibles.
5. Identifier concrètement les avantages que retirera le bénévole au sein de votre organisme.

6. Cibler les milieux les plus pertinents où recruter des bénévoles.
7. Choisir le meilleur moyen pour transmettre le message désiré :
  - Dépliant, affiche, communiqué de presse, site Internet, publicité, appel personnalisé, référence par un tiers, feuillet paroissial, bouche-à-oreille, etc.
8. Identifier une personne qui assurera l'accueil et l'intégration du nouveau bénévole.
9. Évaluer le processus de recrutement en faisant un bilan des actions effectuées (points forts, points à améliorer, budget, changements à apporter, etc.).
10. Veiller au bien-être du bénévole en l'appuyant dans son action, soit par une offre de formation appropriée, des suivis réguliers, une écoute de ses attentes et préoccupations, un soutien, des encouragements et finalement des remerciements.

\*Gardez à l'esprit qu'il n'y a rien de plus efficace pour recruter qu'un bénévole satisfait!



## Filtrage

Le processus de filtrage permet d'établir une relation privilégiée avec toute personne intéressée par l'offre de bénévolat. Le processus de filtrage comprend plusieurs étapes qui nous permettent de valider la pertinence de retenir ou non sa candidature.

L'objectif de cette démarche est de protéger l'organisme et ses usagers lorsqu'un bénévole est en contact avec une clientèle vulnérable. Considérant que le bénévolat est ouvert à tous, il représente également une porte ouverte aux gens malintentionnés. Ce processus peut donc s'avérer décourageant pour ces personnes.

Chaque organisme a la responsabilité de filtrer soigneusement tous les candidats qui seront en contact avec une clientèle vulnérable. Il faut comprendre que, si une problématique survient, l'organisme peut en être tenu responsable. Les étapes de filtrage recommandées sont :

- La prise de connaissance du curriculum vitae (connaître la personne);
- Une première rencontre d'échange (analyser ce que la personne veut faire par rapport à vos besoins);
- Une vérification des références (bénévolat antérieur, collègues, etc.);
- Une période d'essai;
- Un parrainage avec un bénévole d'expérience;
- Une vérification des antécédents judiciaires (si requis).

## Accueil

L'implication des bénévoles est essentielle pour qu'un organisme puisse offrir des services. Le bénévole doit percevoir qu'il fait partie de l'organisme, qu'il a un rôle important à jouer, qu'il est dans l'équipe et que ses actions bénévoles sont considérées. Ainsi, il partagera mieux la mission et ressentira un sentiment d'appartenance envers cet organisme.

### Les petits gestes qui font la différence

*Pour le bénévole régulier*

- Accueillir le bénévole avec le sourire;
- Assigner une personne qui prendra le temps de bien accueillir le bénévole lors de sa première journée et de discuter avec lui de l'organisme et de ses particularités;
- Recevoir le bénévole dans un climat et un environnement adéquats;
- Faire la visite des locaux et présenter les personnes au nouveau bénévole;
- Respecter et écouter le bénévole;





- Rappeler la mission et les valeurs de l'organisme;
- Discuter avec lui afin de mieux le connaître;
- Établir les besoins respectifs de chacun des deux acteurs (bénévole et organisme) et leurs attentes;
- Assigner au bénévole des tâches avec lesquelles il se sent à l'aise et qui correspondent à la fois à ses besoins et à ceux de l'organisme;
- Vérifier périodiquement si l'activité correspond toujours aux intérêts du bénévole.

*Pour le bénévole occasionnel*

- Être présent pour accueillir le bénévole au lieu et à l'heure convenus;
- Donner son identification, s'il y a lieu;
- Expliquer les règles à suivre;
- Donner une liste des tâches à faire ainsi que l'horaire de la journée;
- Faire une tournée du site (lieu des pauses, bloc sanitaire, etc.);
- Identifier les responsables de l'événement et comment les joindre;
- Veiller à faciliter son implication.



## Les documents à remettre au nouveau bénévole

- Mission de l'organisme;
- Outils promotionnels de l'organisation;
- Description de la tâche;
- Journal interne;
- Code d'éthique;
- Règlements généraux;
- Organigramme de l'organisme;
- Liste des membres du conseil d'administration et de l'équipe permanente;
- Calendrier des événements;
- Tout autre document jugé pertinent pour l'intégration du bénévole.



## **L'encadrement**

Il est important de bien guider le nouveau bénévole dans ses tâches. Cette période de mise en action est primordiale; le bénévole déterminera dès lors s'il apprécie ses activités de bénévolat au sein de votre organisme. Par exemple, vous pourriez le jumeler avec un bénévole d'expérience. Par la suite, un suivi devrait être fait avec le bénévole pour évaluer la satisfaction qu'il éprouve à effectuer ses tâches.

## **La formation**

Il est très enrichissant et pertinent pour un organisme d'offrir de la formation à ses bénévoles. Parfois, il peut être nécessaire de former les bénévoles en vue d'un projet précis ou, tout simplement, en raison de la tâche qui leur est attribuée. Proposer de la formation est d'ailleurs très bien accueillie par les bénévoles et peut même être vue comme une reconnaissance de leur implication.



## **L'intégration des différents groupes de bénévoles**

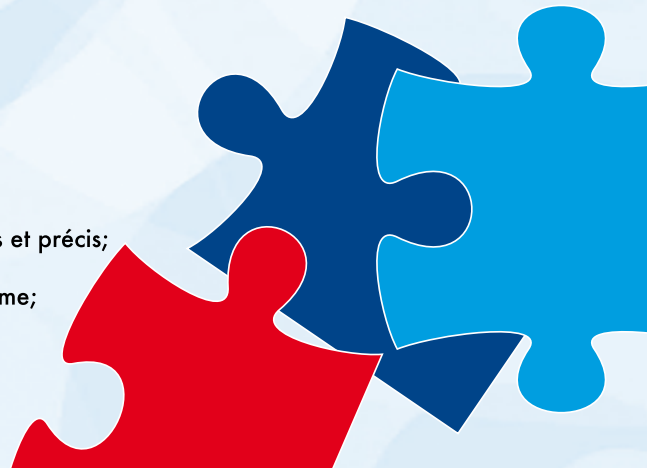
L'intégration du bénévole est une période cruciale d'adaptation à son nouveau milieu. Chaque individu est différent et il est important de connaître ses particularités afin de l'accueillir de la meilleure façon possible. Voici quelques suggestions d'attitudes à adopter selon les différents groupes :

### *Les jeunes retraités*

- Rejoindre les futurs retraités avant leur retraite;
- Être à l'écoute des besoins de chacun;
- Entretenir des contacts avec eux régulièrement;
- Proposer des tâches à court terme et ponctuelles;
- Proposer des horaires flexibles et des tâches variées.

### *Les entreprises*

- Fixer une orientation ou un secteur d'action et des objectifs clairs et précis;
- Accueillir les bénévoles avec des tâches précises à faire;
- Offrir des activités qui permettent de voir les résultats à court terme;
- Offrir des horaires flexibles;
- Offrir une possibilité de bénévolat ponctuel;
- Proposer des activités de groupe;
- Planifier à l'avance les activités.



### *Les familles*

- Identifier à l'avance, avec la famille, les moments de l'année les plus propices pour faire du bénévolat;
- S'assurer que l'activité à laquelle participera la famille comprenne des tâches pouvant être effectuées par tous les membres de la famille;
- S'assurer que tous les membres de la famille veulent faire du bénévolat;
- Déterminer avec les membres de la famille les activités et les tâches auxquelles ils souhaiteraient participer. Cela indique que vous vous souciez de leurs besoins.

### *Les jeunes*

- Relier de façon concrète l'organisme à la société;
- Avoir une approche flexible du travail et des horaires, selon les tâches attribuées;
- Permettre aux jeunes de faire du bénévolat à partir de leur lieu de résidence;
- Favoriser l'accès aux technologies, dont l'ordinateur;
- Favoriser l'intégration progressive, l'acquisition de compétences, l'esprit d'équipe et l'humour au travail;
- Souligner l'expérience de travail que leur procurera l'action bénévole;
- Consulter les jeunes sur des sujets particuliers.

### *Les immigrants*

- Adapter des postes qui correspondent à leurs expériences professionnelles;
- Dialoguer régulièrement avec eux afin d'améliorer la compréhension mutuelle;
- Privilégier les postes réguliers et le travail en équipe afin de favoriser l'intégration;
- S'intéresser à leur culture afin de mieux participer à leur intégration.



## Rétention

Tout ce qui précède contribue considérablement à améliorer les conditions des bénévoles, ce qui, conséquemment, participe à leur fidélisation au sein d'un organisme. Pour créer un sentiment d'appartenance encore plus fort, il existe plusieurs moyens efficaces. Le soutien et la reconnaissance du bénévole sont aussi importants pour lui que le salaire l'est pour un employé.

### L'appui au bénévole

*Pour le bénévole régulier*

- L'encourager régulièrement;
- Effectuer des rencontres régulièrement;
- Organiser des activités sociales;
- Faire un suivi avec le bénévole (intérêts, appréciation, etc.);
- Consulter le bénévole sur différents sujets;
- Le tenir au courant des changements qui se produisent dans l'organisme;
- Laisser le bénévole prendre des décisions et des initiatives;
- Être attentif au bénévole, à ses besoins et à ses attentes;
- Offrir un bon climat de travail;
- Être ouvert aux suggestions du bénévole;
- Prendre le temps de répondre à ses questionnements en étant disponible pour lui.



#### *Pour le bénévole occasionnel*

- Être accueillant;
- Tenir le bénévole informé des développements concernant son rôle;
- Créer une ambiance sympathique lors de l'activité;
- Interagir avec le bénévole, demander et non exiger;
- Identifier une personne ressource au bénévole;
- Remercier fréquemment.

#### **La fidélisation du bénévole**

Parfois, il peut s'avérer plus facile de recruter de nouveaux bénévoles que de les motiver à s'impliquer à long terme. Voici donc quelques principes qui résultent de la fidélité que le bénévole accorde à son organisme :

#### *Pour le bénévole régulier*

- Les besoins et les attentes de chacune des parties sont bien clairs;
- Le bénévole est bien encadré, se sent valorisé et trouve un bénéfice dans son engagement;
- Les limites du bénévole sont respectées;
- Le bénévole se sent important dans l'organisme;
- La participation du bénévole est encouragée lors d'une assemblée générale ou de comités;
- L'organisme prend en considération les idées du bénévole.

*Pour le bénévole occasionnel*

- Être accueillant et chaleureux;
- Solliciter au préalable la participation du bénévole s'étant déjà impliqué lors de l'événement précédent;
- Tenir le bénévole informé sur l'organisation de l'activité;
- Solliciter la participation des bénévoles à l'amélioration du fonctionnement de l'activité.

### **La reconnaissance du bénévole**

La reconnaissance doit se manifester de plusieurs façons et selon différentes fréquences :

*Pour le bénévole régulier*

- Lors de sa première journée : l'accueillir personnellement, le remercier de son implication, lui montrer l'endroit où s'installer, le présenter à tout le monde, etc.;
- Quotidiennement : apprendre à le connaître, lui sourire, discuter avec lui, le remercier à la fin de sa journée, etc.;
- Mensuellement : nommer un bénévole du mois, prévoir du temps pour faire un suivi, dîner avec lui, etc.;
- Annuellement : organiser une fête de Noël, souligner la Journée internationale des bénévoles (5 décembre) et la Semaine de l'action bénévole (avril), envoyer une carte d'anniversaire, etc.;
- Souligner les années d'implication du bénévole au sein de l'organisme (exemple : 2 ans, 5 ans, 10 ans, etc.);
- Soumettre la candidature du bénévole à différents concours de reconnaissance;
- Remplir un formulaire de demande d'attestation de reconnaissance de l'engagement bénévole auprès du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales.



*Pour le bénévole occasionnel*

- Envoyer une carte de remerciements personnalisée après l'événement;
- Prendre le temps de le remercier personnellement lors de l'activité;
- Faciliter son implication par l'offre de gratuité, selon le besoin.

## Le code d'éthique

### La nécessité d'adopter un code d'éthique

L'éthique se traduit par l'identification des valeurs morales et des règles de conduite qui doivent guider les décisions et l'action des administrateurs, employés, bénévoles et stagiaires. Chaque organisation devrait avoir un code d'éthique qui définit les règles de conduite de l'organisme envers ses membres, ses bénévoles et ses participants et les règles de ces derniers envers elle. Ainsi, la relation avec les bénévoles n'en sera que plus précise et plus claire.

### Le contenu de base d'un code d'éthique

Voici un bref aperçu des principaux points pertinents à inclure dans un code d'éthique pour un organisme communautaire :

#### a) Le préambule

Le préambule est une introduction où le rédacteur énonce les objectifs du code. Pourquoi considérons-nous important d'écrire un code d'éthique? À quoi servira-t-il? Sur quelles normes repose-t-il?



b) Philosophie, valeurs et principes directeurs

Cette partie vise à identifier les valeurs et les principes qui sont prônés par l'organisme. Quelle est la mission de l'organisme? Quels sont ses objectifs?

c) Devoirs et responsabilités des administrateurs

Les administrateurs sont les membres de l'organisme qui siègent au conseil d'administration. Il s'agit d'énoncer clairement les limites que les administrateurs ne peuvent dépasser. Qu'ont-ils le droit de faire ou de ne pas faire? Quelles sont les règles ayant trait à l'exercice de leurs fonctions?

d) Devoirs et responsabilités des bénévoles / stagiaires

Il s'agit de guider, à l'aide de règles, le bénévole dans ses attitudes et comportements envers l'organisme, les employés et lui-même. Quels sont les principes et les engagements que doit respecter le bénévole? Doit-il signer un formulaire d'engagement?

e) Devoirs et responsabilités de l'employé

Il s'agit d'énoncer les limites et les règles que l'employé doit respecter. Qu'a-t-il le droit de faire ou de ne pas faire? Quelles règles régissent ses fonctions?

f) Suspension et expulsion

Il s'agit de présenter les comportements opposés aux principes et valeurs de l'organisme ainsi que les modalités de suspension, en concordance avec les règlements généraux de l'organisme. Quels sont, explicitement, les comportements inadéquats? Qu'arrivera-t-il si l'employé ou le bénévole présente des actes allant à l'encontre des principes de l'organisme?

g) Annexe

Il s'agit de mettre en annexe les documents à faire signer par le bénévole pour approbation et engagement; le responsable en gardera une copie.

Pour toute assistance lors de la réalisation de votre code d'éthique, communiquez avec le CAABC afin d'obtenir le soutien désiré selon les particularités de votre organisme.

## Centre d'aide et d'action bénévole de Charlesbourg

Le Centre d'aide et d'action bénévole de Charlesbourg (CAABC) est chapeauté par la Fédération des centres d'action bénévole de Québec, qui elle, regroupe plus de 110 Centres d'action bénévole. La Fédération reconnaît aux Centre d'action bénévole les quatre champs d'action suivants :

- Le développement de l'action bénévole et communautaire;
- Les services aux individus;
- Le support aux bénévoles;
- Le support aux organismes.

418 622-5910  
[www.caabcharlesbourg.org](http://www.caabcharlesbourg.org)  
7260, boul. Cloutier  
Québec, Québec G1H 3E8  
[info@caabcharlesbourg.org](mailto:info@caabcharlesbourg.org)



# CAABC

CENTRE D'AIDE ET D'ACTION  
BÉNÉVOLE DE CHARLESBOURG

Le CAABC offre à ses organismes membres plusieurs services :

- Recrutement et référence de bénévoles;
- Réalisation du processus de filtrage et de référence pour les bénévoles qu'il réfère;
- Formations adaptées au contexte de l'action bénévole :
  - Le coaching : démarche d'accompagnement personnelle et individuelle offerte aux organismes gratuitement;
  - La formation sur mesure : formations adaptées aux besoins, proposées aux organismes et offertes dans leurs locaux;
  - La formation de groupe : formations offertes à tous les organismes et les bénévoles du territoire sur des thèmes et selon des horaires préétablis.
- Soutien technique :
  - Service de photocopie, fax;
  - Prêt de la salle de conférence;
  - Prêt de documents et d'outils.
- Centre communautaire d'accès Internet (CACI) :
  - Quatre ordinateurs accessibles gratuitement;
  - Coaching en informatique.
- Soutien professionnel :
  - Animation d'assemblée;
  - Conseil professionnel;
  - Page Web, etc.

Les demandes doivent toujours être faites à l'avance pour que le CAABC puisse assurer un meilleur service selon les ressources disponibles (bénévoles ou permanentes).

## Les références utiles

### **Centre d'aide et d'action bénévole de Charlesbourg**

Pour une demande de service ou pour devenir membre, communiquez avec la personne responsable des services aux organismes.

418 622-5910

<http://www.caabcharlesbourg.org>

### **Arrondissement de Charlesbourg**

Division de la culture, du loisir et de la vie communautaire

418 641-6044

[www.ville.quebec.qc.ca/apropos/portrait/arrondissements/charlesbourg/](http://www.ville.quebec.qc.ca/apropos/portrait/arrondissements/charlesbourg/)

### **211**

Service d'information et de référence centralisé qui dirige les personnes vers les ressources communautaires.

[www.211quebecregions.ca](http://www.211quebecregions.ca)

### **L'Action Bénévole 101**

Fiches d'information sur l'action bénévole créées par le Regroupement des Centres d'action bénévole fédérés de la Capitale-Nationale.

Les fiches peuvent être acheminées sur demande par courriel.





**418 622-5910**

**7260, boul. Cloutier**

**Québec, Québec G1H 3E8**

**[info@caabcharlesbourg.org](mailto:info@caabcharlesbourg.org)**

**[www.caabcharlesbourg.org](http://www.caabcharlesbourg.org)**



**418 641-6044**

**160, 76 Rue Est**

**Québec, Québec G1H 7H5**

**[charlesbourg@ville.quebec.qc.ca](mailto:charlesbourg@ville.quebec.qc.ca)**