

# L'ACTION BÉNÉVOLE

## Fiches d'information

*Guide traitant de thématiques pouvant  
renforcer la capacité des collectivités à  
favoriser l'engagement bénévole*



# L'ACTION BÉNÉVOLE 101



## **UN OUTIL, UNE RESSOURCE...** *pour les organismes communautaires et les groupes bénévoles*

Suite au Colloque des organismes associés de Centraide Québec et Chaudière-Appalaches tenu en 2006, les centres d'action bénévole fédérés des régions 03-12 se sont donné le mandat de produire un outil pour aider les organismes à soutenir leurs bénévoles. En 2010, c'est avec un grand plaisir que nous partageons avec vous le fruit de ce travail de longue haleine.

Ces fiches ont donc pour but de renforcer la capacité des collectivités à favoriser l'engagement bénévole pour la direction, la gouvernance, la prestation de services directs et l'organisation d'événements spéciaux au moyen de stratégies de développement et de participation communautaire, d'ateliers publics, de séances de formation adaptées à leurs besoins, de consultations individualisées et de mesures d'approche ciblées.

L'ACTION BÉNÉVOLE 101, c'est une mine d'information présentée sous la forme de fiches qui sauront vous informer, vous alimenter et vous permettre de bonifier, rentabiliser et maximiser votre temps et votre énergie.

- **L'action bénévole**..... **Fiche 1**
- **Le profil et les attentes des bénévoles**..... **Fiche 2**
- **Le recrutement**..... **Fiche 3**
- **L'accueil**..... **Fiche 4**
- **L'intégration des bénévoles**..... **Fiche 5**
- **La formation**..... **Fiche 6**
- **La gestion des bénévoles**..... **Fiche 7**
- **La gestion des risques**..... **Fiche 8**
- **Les droits et les responsabilités**..... **Fiche 9**
- **La planification stratégique**..... **Fiche 10**
- **La promotion**..... **Fiche 11**
- **L'avenir sera exigeant, mais quel défi !**..... **Fiche 12**
- **Sources, liens utiles et de références**..... **Fiche 13**

Inspirez-vous de ces fiches pour alimenter la réflexion sur le cheminement et les pratiques de votre organisme. Faites de votre organisation un modèle d'excellence en matière d'engagement bénévole dans votre milieu.

### **Pour information supplémentaire :**

Beauce-Etchemin : 418-774-6008  
Beaulac-Garthby : 418-458-2737  
Charlesbourg : 418-622-5910  
Montmagny : 418-248-7242  
Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978  
Charlevoix : 418-665-7567  
Québec : 418-681-3501

*Une réalisation du  
Regroupement des Centres d'action bénévole  
fédérés de la Capitale-Nationale et de la  
Chaudière-Appalaches en collaboration avec  
Centraide Québec et Chaudière-Appalaches*

# L'ACTION BÉNÉVOLE 101



*Le monde est en mouvance constante et cela semble s'accélérer depuis quelques années. En tant que personne, nous pouvons subir les changements occasionnés ou nous y adapter. Nous pouvons aussi dynamiser notre communauté en participant ou en orientant ces changements pour le mieux-être collectif et pour les générations futures. L'action bénévole vit aussi de grands changements et les mêmes options se présentent à nous : subir, s'adapter ou être proactif.*

## **BREF HISTORIQUE DE L'ACTION BÉNÉVOLE**

Longtemps, le bénévolat a donné l'image d'une activité réservée presque exclusivement aux femmes issues de la bourgeoisie. Elles étaient désignées sous le vocable de « dames patronnesses », indépendantes de fortune et héritières de beaucoup de temps libre, candidates parfaites, selon les critères d'une certaine époque, pour s'occuper d'œuvres destinées à venir en aide aux pauvres. Les seules œuvres, d'ailleurs, considérées comme acceptables pour le genre féminin, aux yeux de la société et des autorités du moment.

Aujourd'hui, nous réalisons mieux la portée sociale de l'action bénévole qui s'avère bien plus large que l'idée que nous nous en faisons auparavant. De plus, elle interpelle dorénavant des gens de toutes les catégories sociales et de tous les groupes d'âges.

En ce sens, les bénévoles se retrouvent souvent au cœur de bien des causes, que ce soit afin de défendre des droits, d'aider une personne en perte d'autonomie à demeurer le plus longtemps possible dans son milieu familial, de réclamer de meilleures conditions de vie au nom d'une collectivité, de fournir de l'aide aux devoirs auprès des écoliers, de répondre à des besoins de base dans une situation d'urgence ou de faire profiter un organisme à but non lucratif de son expertise professionnelle. Les occasions pour donner un coup de main sont nombreuses et les causes sociales à soutenir ne manquent pas. Notre générosité est de plus en plus sollicitée par tous les canaux de communication possibles.

Le don de soi a toujours fait partie de nos valeurs de société, toutefois les formes qu'il prend, les causes qu'il épouse se transforment. De plus, de nos jours bien d'autres réalités teignent également notre société et influencent considérablement le secteur de l'action bénévole.

### **Allégorie du bûcheron**

Un bûcheron épuisé persistait à gaspiller son temps et ses énergies à fendre du bois avec une hache émoussée, parce que, disait-il, il n'avait pas le temps de s'arrêter pour en affûter la lame...

# L'ACTION BÉNÉVOLE 101



## PORTRAIT ACTUEL DE L'ACTION BÉNÉVOLE

Lorsqu'est parue l'*Enquête canadienne 2007 sur le don, le bénévolat et la participation*, nous avons soudainement pris connaissance d'une foule de renseignements. L'enquête révèle que l'activité bénévole au Canada varie grandement parmi les provinces et les territoires. Le taux de bénévolat est le plus élevé en Saskatchewan avec 59%. C'est au Québec qu'il est le plus faible avec une participation citoyenne de 37%. Cependant, nous nous situons au 6<sup>ème</sup> rang en ce qui concerne le nombre d'heure de bénévolat.

Depuis la dernière enquête tenue en 2004, le nombre total de bénévoles au Canada a progressé de 5,7% ce qui représente 12,5 millions de bénévoles et le nombre total d'heures donné s'est accru de 4% soit 2 067 millions d'heures bénévoles.

Au Québec, malgré notre dernière place au palmarès Canadien, il y a une augmentation de l'engagement bénévole. Le taux de bénévolat pour la population de 15 ans et plus est passé de 34% à 37,2% et le nombre d'heure alloué est passé de 146 heures à 162 heures annuellement.

L'enquête révèle aussi que le taux de participation des jeunes de 15 à 24 ans est de 48,1 % et que ces derniers donnent en moyenne 116 heures de bénévolat par année. Alors qu'on affirme souvent que les jeunes ne s'engagent pas, il s'agit du groupe d'âge le plus présent. Voilà un autre mythe qui mérite d'être remis en question. Les secteurs d'implication des jeunes rejoignent leurs préoccupations, ils s'investissent donc davantage dans les organisations répondant à leurs besoins et leurs intérêts : organismes en lien avec la famille (garderies, écoles), l'environnement, la culture et les loisirs.

L'étude démontre par contre que le taux de participation bénévole des personnes de 65 ans et plus est de seulement 26,4 %, le taux le plus bas parmi les strates d'âges. Toutefois, ce sont elles qui consacrent le plus grand nombre d'heures par année, soit 268. Leur investissement est assidu et la base de bien des organisations bénévoles ; ce sont actuellement des piliers.

Et où se situent les baby-boomers de 55 à 64 ans dans ce tableau ? Ils ont un taux de participation de 31,2 % et ils consacrent en moyenne 205 heures par année à l'action bénévole.

Poursuivons un peu plus loin. Les femmes s'engagent plus que les hommes dans des gestes bénévoles ? Eh bien non ! Selon les sondages de 1997, 2000, 2004 et 2007, les hommes (37,7%) sont tout aussi présents que les femmes (36,7%), mais les bénévoles masculins ont donné plus d'heures. Il faut souligner que les femmes et les hommes ne choisissent pas les mêmes types de causes ou d'activités. D'autres part, les femmes sont souvent interpellées pour prendre soin d'un proche, un tout autre sujet qui mériterait notre attention.

Les hommes sont plus susceptibles de réaliser leur bénévolat au sein de comités de travail, de conseils d'administration et dans le domaine du sport et du loisir. Les femmes optent principalement pour des organismes axés sur la santé et les services sociaux et des organismes de sports et loisirs à caractère plus féminin comme, par exemple, les musées ou les activités liées au patinage artistique.

Le bénévolat n'est pas une solution magique aux problèmes sociaux et économiques. Ce n'est qu'une autre façon d'établir des communautés saines, dynamiques, marquées par la cohésion.

Frances  
Wooley



# L'ACTION BÉNÉVOLE 101



## Canadiens dévoués, Canadiens engagés

**Tableau A.3.10 Taux de donateurs et répartition du montant des dons annuels, selon les caractéristiques personnelles et économiques, population âgée de 15 ans et plus, Québec, 2007**

	Taux de donateurs	Montant moyen des dons annuels <sup>1</sup>	Montant médian des dons annuels <sup>1</sup>	Montant total des dons	Répartition de la population	Pourcentage de la valeur totale des dons
	pourcentage	dollars	dollars	millions de dollars	pourcentage	pourcentage
<b>Total</b>	<b>83,8</b>	<b>219</b>	<b>70</b>	<b>1,171,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Âge</b>						
15 à 24	73,0	92 <sup>E</sup>	25 <sup>E</sup>	64,8 <sup>E</sup>	15,2	5,5 <sup>F</sup>
25 à 34	85,4	120	48 <sup>E</sup>	107,6	16,5	9,2
35 à 44	85,4	216	89 <sup>E</sup>	204,3	17,4	17,4
45 à 54	88,9	288	95	318,0	19,5	27,2
55 à 64	82,6	271	80	216,7	15,2	18,5
65 et plus	85,4	294	126	259,6	16,2	22,2
<b>Sexe</b>						
Hommes	80,5	238	70	601,5	49,2	51,4
Femmes	86,9	202	72	569,4	50,8	48,6
<b>État matrimonial<sup>2</sup></b>						
Marlé(e)s ou conjoints de fait	87,0	261	88	858,0	59,3	73,3
Célibataires, jamais marié(e)s	77,4	124	35	172,4	28,1	14,7
Séparé(e)s ou divorcé(e)s	81,8	199	97	80,8	7,8	6,9
Veufs, veuves	85,0	229	125 <sup>E</sup>	59,8	4,8	5,1
<b>Niveau de scolarité<sup>2</sup></b>						
Moins qu'un diplôme d'études secondaires	74,7	122	50	113,0	21,3	11,0
Diplôme d'études secondaires	84,2	143	52	96,8	13,8	9,4
Études postsecondaires partielles	81,1	115	50	34,9	6,5	3,4
Diplôme ou certificat d'études postsecondaires	87,4	198	72	381,6	37,8	37,1
Diplôme universitaire	88,8	378	125	403,2	20,7	39,2
<b>Situation sur le marché du travail<sup>2</sup></b>						
Personnes occupées	87,5	222	72	698,0	64,2	72,2
Chômeurs	74,4	118 <sup>E</sup>	F	6,6 <sup>E</sup>	1,3	0,7 <sup>F</sup>
Inactifs	77,1	176	61	261,7	34,5	27,1
<b>Revenu du ménage</b>						
Moins de 20 000 \$	70,3	103	45	59,8	13,0	5,1
20 000 \$ à 39 999 \$	83,0	171	62	221,4	24,5	18,9
40 000 \$ à 59 999 \$	84,5	156	60	181,5	21,6	15,5
60 000 \$ à 79 999 \$	86,1	185	70	152,5	15,1	13,0
80 000 \$ à 99 999 \$	89,7	201	75	103,5	9,0	8,8
100 000 \$ et plus	89,2	472	135	452,3	16,9	38,6
<b>Présence d'enfants dans le ménage<sup>3</sup></b>						
Sans enfant	83,7	230	80	789,3	64,3	67,4
Enfants d'âge préscolaire seulement	84,8	171	60 <sup>E</sup>	66,4	7,2	5,7
Enfants d'âge préscolaire et d'âge scolaire	86,2	209	100	49,6 <sup>E</sup>	4,3	4,2 <sup>E</sup>
Enfants d'âge scolaire seulement	83,2	207	55	265,6	24,2	22,7
<b>Pratique religieuse<sup>2</sup></b>						
Pratique religieuse hebdomadaire	93,3	422	216	228,5	10,0	22,3
Pas de pratique religieuse hebdomadaire	82,9	184	60	794,2	90,0	77,7

<sup>E</sup> à utiliser avec prudence

<sup>F</sup> trop peu fiable pour être publié

1. Les estimations des dons moyens et médians sont calculées pour les donateurs seulement.

2. Les répondants qui n'ont pas fourni ces renseignements ne sont pas pris en compte dans les calculs. C'est la raison pour laquelle la somme des dons annuels par catégorie ne correspond pas au total provincial.

3. Le terme « âge préscolaire » se rapporte aux enfants de 0 à 5 ans, tandis que le terme « âge scolaire » renvoie aux enfants âgés de 6 à 17 ans. La catégorie « enfants d'âge préscolaire et d'âge scolaire » indique la présence dans le ménage d'au moins un enfant de chacun des deux groupes d'âge (c.-à-d. au moins un enfant de 0 à 5 ans et au moins un enfant de 6 à 17 ans).

**Note :** Les estimations ayant été arrondies, leur somme peut ne pas correspondre aux totaux indiqués.

**Source :** Statistique Canada, *Enquête canadienne sur le don, le bénévolat et la participation, 2007.*



## L'ACTION BÉNÉVOLE

### L'action bénévole c'est :

- S'engager de son plein gré dans une action au service d'autres individus, d'une cause ou de la collectivité en général.
- Participer, de manière volontaire, à l'amélioration de la qualité de vie et du mieux-être de ses concitoyens.
- Donner de son temps, sans considération financière, poser un geste gratuit.
- Partager son temps, son énergie, ses connaissances, ses compétences et ses intérêts.
- Faire du bénévolat, parce que l'on aime ça !

### L'action bénévole regroupe :

- Le bénévolat encadré : Fait référence aux actions organisées par une structure permanente, dans les services publics, les ressources communautaires et bénévoles.
- Le bénévolat non encadré : Fait référence aux démarches posées individuellement.

### L'action bénévole et les conditions gagnantes :

- La liberté de choix
- L'engagement dans le respect
- L'intérêt commun
- Le geste gratuit
- Le sentiment d'appartenance et la contribution à la collectivité

### SOMMAIRE

L'action  
bénévole

C'est pour  
qui ?

C'est pour  
quoi ?

81% des gens font du bénévolat pour utiliser leurs compétences et leur expérience. (Source : ENDBP 2000)

Légèrement plus de la moitié des bénévoles ont un emploi rémunéré. (Source Statistique Canada)

39% des enfants de bénévoles seraient bénévoles eux-mêmes comparativement à 20% seulement de ceux dont les parents ne faisaient aucune forme de bénévolat. (Imagine Canada 2006)

La plupart des ouvrages et des documents traitant de l'action bénévole accordent beaucoup d'importance aux motivations qui poussent les personnes à s'engager bénévolement.

Celles qui ressortent sont :

- Le contexte social
- L'exercice de la compétence
- Le sentiment d'être utile

Certains auteurs font remarquer que la plupart des personnes s'engagent bénévolement après avoir été sollicitées plutôt que de leur propre initiative.

### Pour information supplémentaire :

Beauce-Etchemin : 418-774-6008  
Beaulac-Garthby : 418-458-2737  
Charlesbourg : 418-622-5910  
Montmagny : 418-248-7242  
Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978  
Charlevoix : 418-665-7567  
Québec : 418-681-3501

Une réalisation du  
Regroupement des Centres d'action bénévole  
fédérés de la Capitale-Nationale et de la  
Chaudière-Appalaches en collaboration avec  
Centraide Québec et Chaudière-Appalaches

# L'ACTION BÉNÉVOLE



Fiche  
**1**  
2 de 2

## L'ACTION BÉNÉVOLE, C'EST POUR QUI ET POUR QUOI ?

### L'action bénévole, c'est pour tous, sans distinction !

Vrai ou faux ? (réponses au bas de la page)

1. Au Québec, les bénévoles proviennent de tous les milieux.
2. La proportion de femmes est légèrement supérieure à celle des hommes.
3. L'action bénévole garde les personnes en santé plus longtemps.
4. Les jeunes représentent la cohorte bénévole la plus importante.
5. Les aînés représentent la cohorte bénévole qui donne le plus d'heures.

### Pourquoi ? Pour quelles raisons ?

**S'engager, de façon spontanée ou encadrée, au service de sa communauté permet de répondre à des considérations à la fois :**

#### *Altruistes*

- Rendre service
- Contribuer à une cause
- Améliorer la qualité de vie de sa collectivité
- Faire acte de générosité

#### *Personnelles*

- Enrichir sa vie
- S'épanouir sur le plan personnel
- Améliorer l'estime de soi et sa santé
- Acquérir et partager des compétences et des expériences de travail
- Faire des rencontres, interagir et créer des liens
- Se sentir utile
- Se réaliser
- Être reconnu
- Apporter d'éventuels changements dans sa propre vie
- Appartenir à un groupe

25% des bénévoles ont contribué à 73% de toutes les heures de bénévolat. (Source : C'est bon pour le moral, A. Thibault, 2005)

### À LIRE

Le code canadien du bénévolat  
*Bénévoles Canada*

Pour faire une place aux jeunes  
*Réseau de l'action bénévole du Québec*

Canadiens dévoués,  
Canadiens engagés  
*Imagine Canada*

### Le bénévolat, ça change le monde !

- Le bénévolat, c'est une multitude de gestes : petits, grands, anodins, spectaculaires, posés individuellement ou en groupe
- Le bénévolat, c'est une cohorte de personnes que l'on nomme bénévoles qui par leurs gestes participent à l'amélioration de la qualité de vie de leur communauté.

Réponses :  
1. Vrai  
2. Vrai  
3. Vrai  
4. Vrai  
5. Vrai

#### Pour information supplémentaire :

Beauce-Etchemin : 418-774-6008  
Beaulac-Garthyby : 418-458-2737  
Charlesbourg : 418-622-5910  
Montmagny : 418-248-7242  
Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978  
Charlevoix : 418-665-7567  
Québec : 418-681-3501

Une réalisation du  
Regroupement des Centres d'action bénévole  
fédérés de la Capitale-Nationale et de la  
Chaudière-Appalaches en collaboration avec  
Centraide Québec et Chaudière-Appalaches



# L'ACTION BÉNÉVOLE 101



Fiche  
**2**  
1 de 4

## **LE PROFIL ET LES ATTENTES des bénévoles selon leur groupe d'âge**

L'action bénévole n'a pas d'âge ni de sexe. Les personnes qui aspirent à s'engager dans leur communauté ou qui y ont déjà les deux pieds bien ancrés se retrouvent dans toutes les couches de la société. Différentes études ont permis d'en tracer le profil et d'identifier leurs attentes selon les groupes d'âges. Ces données servent d'indicateurs pour mieux connaître leurs besoins. Ainsi, les organisations peuvent mieux s'ajuster aux diverses tendances.

*Attention, ces observations ne doivent toutefois pas conduire à la constitution de stéréotypes.*

### **La génération Y (1978 et 1994)**

Ces jeunes, aujourd'hui étudiants ou nouvellement sur le marché du travail, sont nos futurs collègues et dirigeants. Bien qu'ils soient profondément différents de la génération X, ils seront les plus scolarisés, ce qui constitue en soi une bonne nouvelle. Ils sont également d'excellents joueurs d'équipe et recherchent l'authenticité. Doucement, cette nouvelle génération s'insère dans le marché du travail et de l'action bénévole. Ce petit groupe tranquille s'apprête à tout changer...

#### **LE PROFIL**

- Besoin d'instantanéité : « tout de suite »
- Notion d'enfant-roi
- Orientation sur la rapidité
- Loyauté envers les collègues
- Questionnement insatiable
- Tolérance aux différences
- Admiration pour les compétences
- \* Désir de contribution
- \* Confiance et optimisme
- \* Recherche de nouveaux défis
- \* Besoin de validation

#### **LES ATTENTES**

- Expérience de travail sans cesse renouvelée
- Sentiment clair de contribution
- Accès à la technologie
- Présence de modèles dans son environnement et établissement de relations de partenariat
- Encadrement flexible par des personnes compétentes
- Esprit d'équipe (engagement)
- Consultation et prise en considération de son opinion

#### **SOMMAIRE**

Génération Y

Génération X

Baby-boomers

Génération  
silencieuse

Les sociologues Strauss et Howe prédisent que les valeurs de gauche (*alter-mondialisme, état-providence*) seront accentuées durant l'apogée des Y.

Leurs capacités de travail en équipe et leur homogénéité surprennent également. Leur intégration au sein d'une organisation qui n'a pas les mêmes codes sociaux qu'eux demande un effort réciproque de compréhension.

Une formation peut être organisée avec profit pour mieux faire connaître l'organisation et les raisons pour lesquelles elle a adopté ses méthodes de gestion et sa philosophie.

#### **Pour information supplémentaire :**

Beauce-Etchemin : 418-774-6008

Beaulac-Garthby : 418-458-2737

Charlesbourg : 418-622-5910

Montmagny : 418-248-7242

Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978

Charlevoix : 418-665-7567

Québec : 418-681-3501

*Une réalisation du*

*Regroupement des Centres d'action bénévole fédérés de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches en collaboration avec Centraide Québec et Chaudière-Appalaches*





## **LE PROFIL ET LES ATTENTES des bénévoles selon leur groupe d'âge**

### La génération X (1964 et 1977)

Cette génération, qu'on a qualifiée de génération X ou sacrifiée, maintient en effet une plus grande dépendance socio-économique que la génération précédente.

Elle est reconnue comme étant en permanence à la recherche de diversité. Elle est consciente que le futur est incertain, mais elle le considère comme étant « gérable ». Elle est en général pragmatique, et même parfois pessimiste, elle a grandi pendant des périodes de crise économique.

#### **LE PROFIL**

- Génération tampon, victime de bouleversements économiques
- Loyauté envers les supérieurs
- Méfiance à l'égard des organisations
- Très scolarisée
- Érudition technologique
- Orientée vers les résultats
- Adaptabilité / autonomie
- Individualisme au travail
- Désir de maintenir son employabilité
- Scepticisme devant le gouvernement et les grandes entreprises
- Désir d'équilibre entre la vie privée et le travail

#### **LES ATTENTES**

- L'indépendance, le besoin de défis
- Avoir du plaisir
- Avoir des tâches multiples
- Aime le changement, ne veut pas des tâches routinières
- Tâches bien définies
- Être en apprentissage constant
- Avoir des supérieurs compétents et organisés
- Se réaliser et s'épanouir
- La diversité et la polyvalence dans le bénévolat
- Un environnement dynamique, stimulant, motivant et enthousiaste

#### **À LIRE**

Le bénévolat, une grande tradition  
*Bénévoles Canada, 1999*

Le point de vue des bénévoles  
*Centre Berthiaume-Du Tremblay, 2007*

Les X se sentent entrepreneurs et considèrent l'éducation comme un moyen d'arriver, mais sont souvent individualistes, prompts à se plaindre.

Ils ont deux attentes essentielles : un besoin de considération et de réciprocité. Ils prônent l'équité entre ce qu'ils pensent donner et devoir recevoir.

#### **Pour information supplémentaire :**

Beauce-Etchemin : 418-774-6008

Beaulac-Garthy : 418-458-2737

Charlesbourg : 418-622-5910

Montmagny : 418-248-7242

Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978

Charlevoix : 418-665-7567

Québec : 418-681-3501

*Une réalisation du*

*Regroupement des Centres d'action bénévole fédérés de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches en collaboration avec Centraide Québec et Chaudière-Appalaches*



## **LE PROFIL ET LES ATTENTES des bénévoles selon leur groupe d'âge**

### Les baby-boomers (1947 et 1963)

«L'influence des baby-boomers est omniprésente. En effet, les baby-boomers redéfinissent les contours de cette étape importante de la vie qu'est la retraite, non seulement pour eux-mêmes, mais aussi pour les générations qui les suivent».

Les questions portant sur le bénévolat constituent un exemple éloquent de la façon dont les baby-boomers entendent revisiter le concept de retraite. Environ 70% des baby-boomers prévoient consacrer une partie considérable de leur temps au bénévolat, comparativement à 62% pour les travailleurs canadiens âgés de 18 à 44 ans. En comparaison, seulement 48% des Canadiens actuellement à la retraite consacrent une partie plus ou moins considérable de leur temps au bénévolat.

Source : Sondage TéléVox de Décima

#### **LE PROFIL**

- Sentiment de bâtir une culture nouvelle
- Perception d'être une génération charnière : « avant et après »
- Normalité du rôle de « bourreau de travail »
- Idéalisme
- Loyauté envers l'équipe
- Recherche d'un statut
- Attitude ambivalente vis-à-vis de l'autorité
- Approche par consensus
- Promoteur de la mise en place des programmes sociaux et des institutions
- Effet de masse
- Orienté vers les règles et les processus

#### **LES ATTENTES**

- Être reconnu
- Se sentir important
- Avoir un titre et des tâches importantes
- Travailler en équipe
- Être respecté
- Planifier son horaire plusieurs jours d'avance
- Ne pas avoir de supérieur immédiat

#### **LIENS UTILES**

[www.benevolat.gouv.ca](http://www.benevolat.gouv.ca)

[www.fcabq.org](http://www.fcabq.org)

[www.imaginecanada.ca](http://www.imaginecanada.ca)

Alors qu'on perçoit les baby-boomers comme des individualistes et peu portés à l'altruisme, une enquête canadienne sur le don, le bénévolat et la participation révèle que 22% d'entre eux participent à l'action bénévole pour une moyenne annuelle de 194 heures.

Leur taux de participation aux actions bénévoles est le plus élevé de toute la population.

#### **Pour information supplémentaire :**

Beauce-Etchemin : 418-774-6008

Beaulac-Garthby : 418-458-2737

Charlesbourg : 418-622-5910

Montmagny : 418-248-7242

Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978

Charlevoix : 418-665-7567

Québec : 418-681-3501

Une réalisation du  
Regroupement des Centres d'action bénévole  
fédérés de la Capitale-Nationale et de la  
Chaudière-Appalaches en collaboration avec  
Centraide Québec et Chaudière-Appalaches



## LE PROFIL ET LES ATTENTES des bénévoles selon leur groupe d'âge

### La génération dite «silencieuse» (avant 1947)

Le taux de participation au bénévolat chez les personnes âgées diminue avec l'âge, mais on observe une hausse en ce qui a trait au nombre d'heures consacrées à cette activité. Cela donne à penser que les personnes qui font plus d'heures de bénévolat sont moins susceptibles d'abandonner cette activité que celles qui donnent relativement peu d'heures.

Les bénévoles âgés sont plus susceptibles de se livrer au bénévolat de leur propre initiative que par l'entremise d'un organisme.

#### LE PROFIL

- Respect des valeurs traditionnelles
- Conservateur
- Force de caractère
- Réfractaire aux changements
- Oubli de soi
- Discipline
- Contribution au bien commun
- Importance de la morale et de l'éthique

#### LES ATTENTES

- Bon climat de travail
- Bonne qualité des relations interpersonnelles
- La manière dont on atteint les résultats est tout aussi importante que les résultats eux-mêmes

*Attention, ces observations ne doivent toutefois pas conduire à la constitution de stéréotypes*

Source : <http://www.ccsd.ca/francais/pubs/2006/creerliens/fs2.pdf> - [www.asled.org/congres/congres04/jeanprayer.pdf](http://www.asled.org/congres/congres04/jeanprayer.pdf)  
- [http://www.acpum.umontreal.ca/activites\\_formation/Conference\\_annuelle/conference\\_annuelle\\_2003.html](http://www.acpum.umontreal.ca/activites_formation/Conference_annuelle/conference_annuelle_2003.html)

Un portrait de famille diversifié ! Loin de nous l'idée de vouloir catégoriser les gens selon le groupe d'âge auquel ils appartiennent, mais il convient de dresser un portrait de famille rapide pour obtenir une image claire de la réalité organisationnelle dans laquelle le gestionnaire doit œuvrer.

*(Source Le capital humain : levier de réussite, avril 2005)*

#### STATISTIQUES

Le taux de participation bénévole était plus élevé chez les jeunes (29% pour le groupe des 15 à 24 ans) et chez les adultes d'âge moyen (30% dans les groupes de 35 à 54 ans).

Source :  
Statistiques  
Canada

Les bénévoles aînés sont des bénévoles généreux de leur temps et très autonomes donc peu exigeants en matière de support et d'encadrement mais très centrés sur la tâche et les résultats à atteindre.

Les 2/3 des personnes aînées font leur bénévolat dans un organisme dont le mandat ou la vocation les concerne personnellement.

Source : *Le bénévolat chez les aînés, Frank Jones*

#### Pour information supplémentaire :

Beauce-Etchemin : 418-774-6008      Beauport : 418-663-0978  
Beaulac-Garthby : 418-458-2737      Charlevoix : 418-665-7567  
Charlesbourg : 418-622-5910      Québec : 418-681-3501  
Montmagny : 418-248-7242  
Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Une réalisation du  
Regroupement des Centres d'action bénévole  
fédérés de la Capitale-Nationale et de la  
Chaudière-Appalaches en collaboration avec  
Centraide Québec et Chaudière-Appalaches



## **LE RECRUTEMENT des bénévoles**

### **10 étapes claires et efficaces**

Tout le monde le sait, les bénévoles sont et seront toujours une ressource rare. C'est pourquoi il est important de peaufiner les méthodes d'approche et de mettre en place des étapes qui serviront de balises dans le recrutement des bénévoles.

- Réfléchissez bien aux raisons qui vous poussent à recruter des bénévoles. Ensuite, rédigez une description de poste pour chacun des besoins à combler. Celle-ci devrait fournir toutes les explications pertinentes, y compris le nombre d'heures requises.
- Identifiez les compétences, les aptitudes et les qualités appropriées à chaque poste. A quel type d'individu ce poste convient-il le plus ?
- Demandez-vous où vous allez trouver la personne qui répond à vos attentes. Par exemple, si vous cherchez quelqu'un qui possède certains intérêts particuliers, il vous faudra identifier les événements, les réseaux et les publications qui vous permettront d'atteindre cette personne. N'oubliez pas que les gens se prêteront peut-être à l'idée de faire du bénévolat dans un domaine qui diffère de celui de leur emploi quotidien.
- Soyez prêts! Identifiez une personne qui assurera l'accueil des bénévoles au sein de votre organisation. Vérifiez l'état de votre site Internet. D'autres ressources tels les descriptions de poste, les demandes d'adhésion, les procédures de sélection et les programmes d'orientation et d'introduction à l'organisation doivent être mises à jour.
- Votre recrutement doit faire valoir les avantages du bénévolat. Quelles compétences les bénévoles acquerront-ils en occupant leur nouveau poste ? Ces compétences leur seront-elles utiles dans la préparation d'un curriculum vitae ? Les bénévoles auront-ils l'occasion de faire de nouvelles connaissances ou d'en apprendre davantage à propos de certains sujets ?
- Décrivez bien votre organisation. Quelle est sa raison d'être (*sa mission*) ? Quels rôles les bénévoles seront-ils appelés à jouer ? Identifiez de façon précise les activités proposées, les heures de bénévolat ainsi que les procédures d'adhésion et de formation. Souvenez-vous du fait que vous offrez une perspective d'avenir attrayante et qu'il ne s'agit pas d'une supplication.

#### **SOMMAIRE**

10 étapes claires et efficaces

Stratégies de recrutement

Quelques questions posées

#### **Pourquoi recruter ?**

- Pour aider à répartir le travail au sein d'une équipe
- Pour entretenir la vigueur de l'organisation
- Pour aller chercher de nouvelles idées
- Pour offrir des services et des activités à la population.

#### **Pour information supplémentaire :**

Beauce-Etchemin : 418-774-6008

Beaulac-Garthby : 418-458-2737

Charlesbourg : 418-622-5910

Montmagny : 418-248-7242

Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978

Charlevoix : 418-665-7567

Québec : 418-681-3501

Une réalisation du

Regroupement des Centres d'action bénévole fédérés de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches en collaboration avec Centraide Québec et Chaudière-Appalaches





## **LE RECRUTEMENT des bénévoles**

### 10 étapes claires et efficaces (suite)

- Songez à la meilleure façon de transmettre votre message à la population. Organisez une campagne publicitaire. Servez-vous d'humour pour rendre votre message plus attrayant. Utilisez une variété de modes de communication : affiches, communiqués de presse, messages d'intérêt public, sites Internet, communication verbale et télévision communautaire. N'oubliez pas, cependant, que l'invitation offerte en personne s'avère toujours la méthode de recrutement la plus fructueuse.
- Tenez compte des éléments positifs de votre campagne de recrutement, à savoir les nouvelles personnes avec qui vous avez fait connaissance, le nombre de dépliants que vous avez distribués, la réponse du public, les dépenses encourues et ainsi de suite. Notez aussi tout ce qui aurait pu être fait différemment.
- Appuyez les bénévoles en leur proposant des formations et en effectuant le suivi ainsi qu'en étant attentif à leurs préoccupations. Sachez apprécier leur engagement. Voyez à ce que le bénévolat au sein de votre organisation soit quelque chose de plaisant. 7% de tous les bénévoles participent à 73% de toutes les heures de travail bénévole. Ne laissez pas vos bénévoles s'épuiser à la tâche.
- Célébrez le succès. Remerciez vos bénévoles. Avisez le public [*y compris les médias, votre personnel, les membres de comités et tous les bénévoles*] de ce que vous avez accompli. N'hésitez pas à souligner les efforts de vos bénévoles en leur souriant, en les encourageant, en leur remettant des certificats, en organisant des soirées de reconnaissance et, finalement, en leur laissant savoir qu'ils ou elles jouent un rôle important au sein de l'organisation.

On prévoit qu'en 2016, le nombre de nouveaux travailleurs ne sera pas suffisamment élevé pour remplacer ceux qui prendront leur retraite...

Cette tendance qui marque l'évolution de la structure par âge de la population affectera également le marché du travail dans les secteurs du droit au travail et des relations avec les employés ainsi qu'au chapitre du recrutement et de la rétention des bénévoles.

Source : *Bénévole Canada*

Recruter, c'est trouver au bon moment pour un travail donné, la personne ayant les qualités requises. Le recrutement, c'est une démarche, non un problème. Trouver des bénévoles doit se faire dans le cadre d'un processus continu de recrutement.

#### Pour information supplémentaire :

Beauce-Etchemin : 418-774-6008

Beaulac-Garthby : 418-458-2737

Charlesbourg : 418-622-5910

Montmagny : 418-248-7242

Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978

Charlevoix : 418-665-7567

Québec : 418-681-3501

Une réalisation du  
Regroupement des Centres d'action bénévole  
fédérés de la Capitale-Nationale et de la  
Chaudière-Appalaches en collaboration avec  
Centraide Québec et Chaudière-Appalaches

# L'ACTION BÉNÉVOLE 101



Fiche  
**3**  
3 de 3

## **LE RECRUTEMENT** *des bénévoles*

### **Stratégie de recrutement**

La création d'une stratégie de recrutement est la meilleure façon de maximiser ses énergies et de faire une bonne impression aux bénévoles potentiels. Voici quelques questions avant de débiter :

- Quelle est la mission de votre organisation ?
- Comment décririez-vous votre organisation en une petite phrase de 30 secondes ?
- Quelle est la cible visée par votre campagne de recrutement ?
- Que recherchez-vous de vos aspirants bénévoles ?
- Quels sont les objectifs de votre campagne de recrutement ?
- Quels messages voulez-vous transmettre à la population à l'aide de cette campagne de recrutement ?
- Comment comptez-vous promouvoir votre message auprès de la cible visée ?
- Quelles tendances ou réalités pourraient menacer le bon succès de votre stratégie de marketing ?
- Comment allez-vous évaluer les résultats de votre campagne de recrutement ?

### **Quelques questions posées par des bénévoles potentiels**

Dès qu'une personne identifie un poste qui pourrait satisfaire sa motivation, ses attentes et ses compétences, elle va tenter d'obtenir réponse à certaines questions. Captez son intérêt en étant réceptif et soyez prêt à répondre soit par l'intermédiaire d'un dossier informatif, soit par écrit mais idéalement verbalement.

Voici maintenant quelques questions typiques :

- Quelle est la mission de l'organisation ?
- Quelle sorte de travail vais-je faire ?
- Quelles sont les attentes qui se rapportent à mon poste ?
- Quelles compétences vais-je utiliser/développer ?
- Y a-t-il une période d'essai ? Si oui, de quelle durée ?
- Qui sera la personne responsable ?
- Quelle est la durée de ce travail ?
- En quoi mon travail bénévole aidera-t-il à accomplir la mission de l'organisation ?
- Quelles sont les possibilités d'avancement et de variété dans le travail ?

#### **De l'aide...**

Les Centres d'action bénévole peuvent vous soutenir dans vos démarches de recrutement soit par le biais de formation ou par l'accueil et l'orientation des aspirants bénévoles.

Communiquez avec le Centre d'action bénévole près de chez vous !

#### **Des préalables au recrutement :**

- Vérifier à l'interne si vous êtes capable d'accueillir des bénévoles
- Quel est le degré d'ouverture face aux nouveaux bénévoles ?
- Est-ce que l'image de l'organisme est attrayante ?
- A-t-on déjà diffusé les succès et les personnes reconnues au sein de l'organisation ?

#### **Pour information supplémentaire :**

Beauce-Etchemin : 418-774-6008

Beaulac-Garthby : 418-458-2737

Charlesbourg : 418-622-5910

Montmagny : 418-248-7242

Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978

Charlevoix : 418-665-7567

Québec : 418-681-3501

*Une réalisation du  
Regroupement des Centres d'action bénévole  
fédérés de la Capitale-Nationale et de la  
Chaudière-Appalaches en collaboration avec  
Centraide Québec et Chaudière-Appalaches*





## **L'ACCUEIL des bénévoles, une étape cruciale**

L'accueil est une des étapes les plus importantes dans le processus de recrutement et de rétention de bénévoles. C'est comme remettre votre carte de visite, l'accueil est la fenêtre ouverte sur ce que vous proposez à la personne qui désire s'engager bénévolement au sein de votre organisation. Un sourire, une poignée de main et du professionnalisme sauront sécuriser, interpeller et fidéliser les bénévoles. Un bénévole heureux est un bénévole qui s'engage pleinement et il est votre meilleur porte-parole et agent recruteur de futurs bénévoles. Le contraire produit l'effet inverse multiplié par 10.

### **SOMMAIRE**

Des gestes simples

Les outils et les moyens

### **DES GESTES SIMPLES**

- Accueillir le bénévole avec le sourire
- Démontrer que le bénévole est attendu
- Recevoir le bénévole dans un environnement adéquat
- Faire la visite des locaux et présenter les personnes présentes (salariés et bénévoles)
- Informer le bénévole sur l'organisme et sa mission
- Discuter avec le bénévole pour mieux connaître ses expériences, ses intérêts et ses attentes pour mieux l'encadrer ou l'orienter

*Vous avez le goût d'en connaître plus...*

- *Rapport final de l'Année internationale des bénévoles 2001 au Québec, Fédération des centres d'action bénévole du Québec et le Gouvernement du Québec*
- *Permanence et mutations du monde bénévole (note critique), Éric Gagnon et Andrée Sévigny, Recherches sociographiques, XLI, 3, 2000*
- *Le bénévolat entre le cœur et la raison, Suzie Robichaud, Éditions JCL, 1998*
- *Le soutien et la valorisation des bénévoles, guide à l'intention des administrateurs d'organismes sans but lucratif dans le secteur du loisir, Ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche, Conseil régional du loisir – Québec et Chaudière-Appalaches.*
- *Les motivations et la mobilisation des bénévoles d'aujourd'hui, Paul Montminy, compte rendu de la conférence présentée dans le cadre de la semaine de l'action bénévole 1999*
- *Gestion des bénévoles, formation offerte par le R.O.V.E.P. (Regroupement des organismes volontaires en éducation populaire)*
- *La gestion de la motivation des bénévoles, guide pratique à l'usage des gestionnaires d'organismes bénévoles, Centre de bénévolat Le Réseau d'entraide, Sherbrooke*
- *Guide formation des bénévoles pour l'organisation d'activités physiques chez les aînés, Édith Dumont et coll., Kino Québec et le Gouvernement du Québec, 2001*
- *Gestion du bénévolat, Jean Blanchet, Économica, Paris, 1990, 96 pages*

### **Pour information supplémentaire :**

Beauce-Etchemin : 418-774-6008

Beaulac-Garthby : 418-458-2737

Charlesbourg : 418-622-5910

Montmagny : 418-248-7242

Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978

Charlevoix : 418-665-7567

Québec : 418-681-3501

*Une réalisation du  
Regroupement des Centres d'action bénévole  
fédérés de la Capitale-Nationale et de la  
Chaudière-Appalaches en collaboration avec  
Centraide Québec et Chaudière-Appalaches*





## **L'ACCUEIL des bénévoles, une étape cruciale**

### **LES OUTILS ET LES MOYENS**

- Rencontre individuelle entre le bénévole et un responsable
- Séances d'informations
- Documentation pertinente
- Formations

**INFORMATION PERTINENTE à remettre dans une pochette**  
Information à propos de l'organisme :

- Historique et mission de l'organisme
- Structure
- Fonctionnement
- Processus de gestion des risques
- Demande de références
- Bulletin ou journal de l'organisme
- Rapport annuel
- Formations disponibles
- Politiques administratives
- Code d'éthique
- Tout autre document jugé pertinent

### **Le bénévolat est essentiel à toute société juste et démocratique**

Il encourage la responsabilité, la participation et l'interaction au sein de la société.

### **Le bénévolat renforce la collectivité**

Il favorise le changement et le développement en cernant les besoins de la collectivité et en y répondant.

### **Le bénévolat est profitable à l'organisme et aux bénévoles**

Il accroît la capacité des organismes à atteindre leurs buts et offre aux bénévoles la possibilité de se réaliser et de faire leur part dans la société.

### **Le bénévolat est fondé sur les relations**

Il permet aux organismes d'atteindre leurs buts en ayant recours aux services de bénévoles et offre aux bénévoles l'occasion de s'épanouir et d'apporter une aide concrète à la collectivité en contribuant aux organismes bénévoles.

*Tiré du Guide du bénévole  
de la résidence Berthiaume-du-Tremblay*

L'un des meilleurs moyens pour aider un nouveau bénévole à mieux s'intégrer est de bien l'informer et de lui offrir de la formation adaptée à ses besoins. À son arrivée, une formation de base devrait lui être proposée. De plus, afin de lui offrir des occasions de perfectionnement, il devrait pouvoir bénéficier de formations continues.

*La formation des bénévoles peut prendre plusieurs formes...*

- Jumelage à un bénévole expérimenté qui conseillera et assistera le nouveau bénévole
- Ateliers de partage et de discussion
- Documentation pertinente (*Code d'éthique, règlements généraux, lois, assurances*)
- Sessions de formation sur des thèmes spécifiques
- Rencontres organisées avec des administrateurs d'organismes oeuvrant dans le même domaine
- Rencontre de suivi du bénévole

### **Pour information supplémentaire :**

Beauce-Etchemin : 418-774-6008

Beaulac-Garthby : 418-458-2737

Charlesbourg : 418-622-5910

Montmagny : 418-248-7242

Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978

Charlevoix : 418-665-7567

Québec : 418-681-3501

*Une réalisation du  
Regroupement des Centres d'action bénévole  
fédérés de la Capitale-Nationale et de la  
Chaudière-Appalaches en collaboration avec  
Centraide Québec et Chaudière-Appalaches*

# L'ACTION BÉNÉVOLE 101

Fiche  
**5**  
1 de 2



## L'INTÉGRATION

### des bénévoles selon leur groupe d'âge

#### Le processus d'intégration

À son arrivée, le bénévole peut être inquiet et peu sûr de lui, car la situation est nouvelle pour lui. L'intégration devrait lui permettre de mieux connaître l'organisme, son fonctionnement et ses membres. Chaque cohorte de bénévoles a ses particularités et les connaître permet de répondre plus rapidement et adéquatement à leurs questionnements et à leurs attentes. Le but de cette intégration est de laisser au bénévole le temps de devenir assez autonome et compétent dans les tâches qui lui sont allouées.

#### La génération Y (1978 et 1994)

- Faire connaître les liens entre l'organisation et la société
- Accorder le droit à l'erreur
- Avoir une approche plus flexible du travail et des horaires
- Définir le profil de compétences requises
- Donner accès aux dernières technologies
- Favoriser l'esprit d'équipe
- Aborder ouvertement les différences intergénérationnelles (*équipes mixtes*)
- Favoriser l'humour au travail
- Établir une structure facilitant la communication (*rencontres informelles*)
- Encourager les responsables des bénévoles à exercer leur rôle de «coach»
- Assurer rapidement l'application concrète des acquis de la formation

#### La génération X (1964 et 1977)

- Donner des tâches qui requièrent des responsabilités et impliquer dans les rôles décisionnels
- Laisser de l'autonomie et de la place à la créativité
- Transmettre les valeurs, la mission et l'évolution de son organisation
- Être ouvert à des idées et des expériences différentes, à la nouveauté. Être prêt à se faire questionner
- Montrer de nouvelles choses, offrir des formations de perfectionnement
- Offrir un environnement de travail agréable
- Aménager des horaires pour leur permettre de consacrer autant de temps à la famille et aux loisirs qu'au bénévolat.
- Favoriser le transfert du savoir, faire du jumelage
- Avoir des politiques et des définitions de tâches précises

#### SOMMAIRE

Génération Y

Génération X

Baby-boomers

Génération  
silencieuse

#### COMMENT ?

Le processus d'intégration des bénévoles compte six étapes :

- a) L'accueil
- b) L'information
- c) L'engagement
- d) La formation
- e) L'entrée en fonction
- f) Le mentorat

#### NOTE :

Ces caractéristiques peuvent s'appliquer à toutes les tranches d'âges, même si elles sont plus propres aux profils identifiés.

#### Pour information supplémentaire :

Beauce-Etchemin : 418-774-6008

Beaulac-Garthby : 418-458-2737

Charlesbourg : 418-622-5910

Montmagny : 418-248-7242

Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978

Charlevoix : 418-665-7567

Québec : 418-681-3501

Une réalisation du

Regroupement des Centres d'action bénévole fédérés de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches en collaboration avec Centraide Québec et Chaudière-Appalaches

# L'ACTION BÉNÉVOLE 101



Fiche

5

2 de 2

## **L'INTÉGRATION**

### ***des bénévoles selon leur groupe d'âge***

**Le processus d'intégration comporte plusieurs avantages.**

En voici quelques-uns : Permettre à la personne bénévole de développer des habiletés et de la confiance dans ses compétences. Renforcer son sentiment d'appartenance. Rendre la personne plus à l'aise dans la réalisation de ses tâches. Contribuer à donner une meilleure image de l'organisme.

Cette perception pourrait même donner le goût à d'autres personnes de s'engager dans les activités de votre organisme. Le bouche à oreille positif est sans contredit le meilleur argument pour faciliter le recrutement de nouveaux bénévoles.

#### **Les baby-boomers (1947 et 1963)**

- Ne pas modifier les façons de faire radicalement, Apporter les changements graduellement
- Avoir des horaires fixes et réguliers
- Leur faire faire du coaching avec des plus jeunes
- Leur offrir de nouveaux rôles dans l'organisation
- Alléger leurs tâches
- Établir un climat de confiance (*ambiance relaxante et confortable, encouragements, refus de juger, etc.*)
- Les consulter, par différents moyens (*sondage, boîte à suggestion, etc.*), sur les orientations, les améliorations de l'organisation

#### **La génération dite «silencieuse» (avant 1947)**

- Posséder un code d'éthique et de déontologie connu par tous
- Fixer des objectifs clairs et réalistes
- Organiser des activités sociales
- Offrir des conditions gagnantes pour avoir un bon climat de travail et de bonnes relations

En conclusion, nous pouvons affirmer que peu importe le groupe d'âge, il est important de reconnaître le bénévole dans son geste, dans son action, dans le temps qu'il donne à votre organisation, à sa communauté. Cette reconnaissance peut prendre plusieurs formes, à vous de vous distinguer !

#### **POURQUOI présenter son organisme aux nouveaux bénévoles ?**

Les informations que le bénévole recevra sur l'organisme lui permettront de vérifier si l'organisme répond à ses attentes et s'il pourra se sentir à l'aise et contribuer au travail du groupe.

L'intégration est pour le nouveau bénévole une période d'adaptation à un nouveau milieu.

Avec les informations pertinentes, le bénévole fera partie intégrante de l'équipe plus rapidement.

Adaptation et communication, voilà deux grands mots à mettre en application dans nos organisations.

#### **Pour information supplémentaire :**

Beauce-Etchemin : 418-774-6008

Beaulac-Garthby : 418-458-2737

Charlesbourg : 418-622-5910

Montmagny : 418-248-7242

Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978

Charlevoix : 418-665-7567

Québec : 418-681-3501

Une réalisation du

Regroupement des Centres d'action bénévole fédérés de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches en collaboration avec Centraide Québec et Chaudière-Appalaches

# L'ACTION BÉNÉVOLE 101



Fiche  
**6**  
1 de 3

## **LA FORMATION, ça rapporte !**

**La formation est de loin l'outil privilégié pour maintenir un bénévolat en santé, et certains diront même... un bénévole en santé.**

Si la formation des salariés est un droit défini précisément, celle des bénévoles reste facultative, soumise au bon vouloir des associations et de leurs membres. Il est toutefois nécessaire et utile pour des bénévoles d'acquérir des compétences nouvelles en lien avec le projet associatif.

La conduite de projet peut, en effet, exiger des compétences en matière de négociation de partenariats, de maîtrise des outils informatiques, de rédaction de dossiers de subvention, de gestion, de relations interpersonnelles, etc.

### **POURQUOI ?**

Année après année, la formation demeure en tête de liste des besoins identifiés par les bénévoles. Effectivement, les bénévoles et les responsables de bénévoles aspirent à développer leur savoir-faire, à l'enrichir et à posséder les connaissances et les meilleurs outils disponibles. Pour bonifier la bonne marche d'une organisation et pour répondre aux besoins de nombreux bénévoles, il est important d'offrir de la formation pour :

- Apprendre à administrer une association, à animer une équipe, ou encore à tenir la comptabilité
- Aider les bénévoles à mieux comprendre leur environnement et favoriser une analyse de leur action associative
- Permettre aux bénévoles de s'exprimer, de faire part de leur questionnement et leur apporter des pistes de réflexion
- Augmenter le niveau des connaissances, l'acquisition d'habiletés et les changements d'attitudes
- Développer de nouveaux acquis et les intégrer dans l'accomplissement des tâches quotidiennes
- Augmenter la confiance des bénévoles en leurs capacités
- Confirmer l'importance de leur expérience

### **SOMMAIRE**

Pourquoi ?

Comment organiser une formation ?

Comment financer une formation ?

Formations disponibles pour les bénévoles

Il est démontré qu'une bonne formation a un impact tangible et mesurable sur l'atteinte des objectifs de l'organisation mais aussi et surtout sur la personne bénévole.

Celle-ci a le sentiment d'un engagement efficace, pertinent et répondant le plus possible aux besoins de la clientèle qui lui est chère.

### **Pour information supplémentaire :**

Beauce-Etchemin : 418-774-6008

Beaulac-Garthby : 418-458-2737

Charlesbourg : 418-622-5910

Montmagny : 418-248-7242

Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978

Charlevoix : 418-665-7567

Québec : 418-681-3501

*Une réalisation du  
Regroupement des Centres d'action bénévole  
fédérés de la Capitale-Nationale et de la  
Chaudière-Appalaches en collaboration avec  
Centraide Québec et Chaudière-Appalaches*



# L'ACTION BÉNÉVOLE 101



Fiche  
**6**  
2 de 3

## **LA FORMATION, ça rapporte !**

### **COMMENT ORGANISER UNE FORMATION ?**

Avant d'organiser une formation à ses bénévoles, il faut :

#### **Établir les besoins**

Selon les services offerts, les tâches réalisées par les bénévoles et les demandes et les besoins exprimés par ceux-ci, l'organisme doit cibler les formations les plus adéquates. Elles peuvent être offertes en groupe ou individuellement. Elles peuvent être formatives ou de ressourcement selon les objectifs visés.

#### **Budgéter**

Idéalement, il faut établir un budget annuel alloué à la formation. La formation est un investissement rentable car les sommes allouées à la formation assure une meilleure qualité de service, une meilleure compréhension des différentes problématiques et par le fait même participe grandement à la rétention des bénévoles au sein de l'organisme.

L'investissement ne sera pas le même pour une formation courte sur la gestion associative que pour un programme étalé sur l'année où les bénévoles mènent une réflexion poussée sur la redéfinition de leur action.

#### **Choisir la bonne formation et le bon formateur**

Le choix des intervenants est un autre élément important de la démarche. Il est essentiel d'identifier les objectifs, la clientèle et le mode de travail désiré pour établir le type de formateur qui sera le mieux placé pour transmettre un savoir. Un partenaire associatif, un universitaire ou un formateur professionnel n'auront pas la même approche, donc pas le même impact sur les bénévoles.

#### **Où s'adresser ?**

Plusieurs Centres d'action bénévole offrent des formations faites sur mesure pour les bénévoles et répondant à leurs attentes et à leurs besoins. Le Centre d'action bénévole de votre région pourra vous supporter, vous alimenter dans votre démarche et vous diriger vers des ressources.

*La formation, pour sécuriser les bénévoles*

(...) Le Rapport final de l'Année internationale des bénévoles 2001 au Québec l'a confirmé : les bénévoles soulignent les exigences de plus en plus importantes qu'entraîne leur participation. Ils réclament des outils adaptés au bon exercice de leurs tâches et de leurs fonctions. On parle alors de besoins de formation.

*Pierre Riley*  
Fédération des Centres  
d'action bénévole du Québec

Investir dans la formation, c'est conjuguer au présent mais aussi au future le souci des homes et le souci des résultats

*Philippe Bloch*

#### **Pour information supplémentaire :**

Beauce-Etchemin : 418-774-6008

Beaulac-Garthby : 418-458-2737

Charlesbourg : 418-622-5910

Montmagny : 418-248-7242

Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978

Charlevoix : 418-665-7567

Québec : 418-681-3501

*Une réalisation du  
Regroupement des Centres d'action bénévole  
fédérés de la Capitale-Nationale et de la  
Chaudière-Appalaches en collaboration avec  
Centraide Québec et Chaudière-Appalaches*



## **LA FORMATION, ça rapporte !**

### **COMMENT FINANCER UNE FORMATION ?**

Il n'est pas toujours possible ou évident pour un organisme de réserver des argents pour la formation. Cependant, il est important de savoir qu'il existe des organisations qui subventionnent en tout ou en partie la formation offerte aux bénévoles. Pour les connaître, contactez votre Centre d'action bénévole

### **FORMATIONS DISPONIBLES POUR LES BÉNÉVOLES**

*dans l'un ou l'autre des Centres d'action bénévole du Québec*

*Les formations traitent des différents besoins des bénévoles et des gestionnaires de bénévoles pour les supporter dans leurs tâches, dans leurs rôles ou dans leurs responsabilités telles que :*

#### La santé financière

*Comprendre les états financiers  
La reddition de compte  
La planification stratégique*

#### La gestion

*La gestion des bénévoles  
La gestion des risques  
Le recrutement des bénévoles  
Le conseil d'administration  
Comment préparer et animer une réunion de travail  
La gestion de conflits*

#### La promotion et les communications

*Le message  
La promotion  
Les relations avec les médias*

#### La qualité des services

*L'accompagnement-transport  
Bien comprendre les aînés  
La relation d'aide  
L'accueil  
L'écoute active dans les relations interpersonnelles*

#### La gouvernance

*Les règlements généraux  
Le fonctionnement d'un conseil d'administration*

### **La formation, un outil de recrutement !**

(...) En général, nous croyons au bien-fondé d'une démarche systématique quand il s'agit d'embaucher du personnel, mais quand il s'agit de recruter des bénévoles, il en va autrement. Est-ce moins important ? Que non ! Il nous faut regarder le recrutement autrement et se donner des outils pour le faire.

*Ginette Bernard  
Centraide Québec*

#### **Pour information supplémentaire :**

Beauce-Etchemin : 418-774-6008

Beaulac-Garthby : 418-458-2737

Charlesbourg : 418-622-5910

Montmagny : 418-248-7242

Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978

Charlevoix : 418-665-7567

Québec : 418-681-3501

#### *Une réalisation du*

*Regroupement des Centres d'action bénévole fédérés de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches en collaboration avec Centraide Québec et Chaudière-Appalaches*



# L'ACTION BÉNÉVOLE 101



Fiche  
**7**  
1 de 4

## LA GESTION DES BÉNÉVOLES

Pour une bonne gestion des bénévoles, il faut tenir compte d'éléments récurrents importants lorsque l'on veut offrir aux bénévoles une qualité de vie dans leur engagement :

- Les bénévoles s'engagent pour rendre service et pour répondre à des besoins personnels
- Les besoins et les intérêts des bénévoles sont très diversifiés : ils sont différents d'une personne à l'autre et d'une période de temps à l'autre, l'organisation doit donc être souple
- Ils désirent retirer des profits de leur bénévolat
- La motivation d'un bénévole se maintient et se développe en autant qu'il perçoit que le rapport entre ce qui lui en coûte pour être bénévole et ce qu'il reçoit est équilibré

Il faut aussi tenir compte du bilan de santé qui résulte des changements du mode de vie et qui occasionne une modification du profil des bénévoles des années à venir :

- Les effectifs bénévoles sont en régression
- Les TLM (*toujours les mêmes*) sont là
- Les bénévoles sont essouffés et harcelés
- On s'éloigne des bénévoles en se rapprochant de la bureaucratie et de la professionnalisation
- Le temps disponible se modifie
- Devant la diminution des fonds publics : le bénévolat «cheap labor» est plus présent

### L'encadrement

- Être clair sur ce qu'on attend des bénévoles, description de tâches incluant la nature exacte des rapports entre le personnel rémunéré et les bénévoles
- Informer des résultats attendus
- Définir clairement la contribution de chacun
- Donner des directives et les expliquer
- Communiquer les critères ou les contraintes à respecter
- Fournir les informations nécessaires à la réalisation du travail
- Déléguer des responsabilités dans leur ensemble plutôt que différentes tâches isolées
- Choisir le bénévole en fonction de la tâche, en tenant compte de ses habiletés (*l'expérience particulière ou les compétences requises par la tâche*) et de ses intérêts, le former au besoin
- Établir ensemble les objectifs et les attentes réciproques
- Informer suffisamment les bénévoles pour leur éviter des pertes de temps.

### SOMMAIRE

- L'encadrement
- La motivation
- La reconnaissance
- Le soutien
- Le savoir-être

### 3 niveaux d'action à mener de front

1. Ajuster notre façon de faire
2. Rendre le bénévolat reconnu et attrayant
3. Soutenir les bénévoles adéquatement

#### Pour information supplémentaire :

Beauce-Etchemin : 418-774-6008

Beaulac-Garthby : 418-458-2737

Charlesbourg : 418-622-5910

Montmagny : 418-248-7242

Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978

Charlevoix : 418-665-7567

Québec : 418-681-3501

Une réalisation du  
Regroupement des Centres d'action bénévole  
fédérés de la Capitale-Nationale et de la  
Chaudière-Appalaches en collaboration avec  
Centraide Québec et Chaudière-Appalaches



# L'ACTION BÉNÉVOLE 101



Fiche  
**7**  
2 de 4

## LA GESTION DES BÉNÉVOLES

### La motivation

- Les bénévoles veulent participer à la prise de décision et à la résolution des problèmes. Ils ne veulent pas se contenter d'un rôle d'exécutant chargé d'appliquer une décision prise à un échelon supérieur
- L'orientation des bénévoles devrait être faite en fonction de leurs habiletés, de leurs intérêts, de leurs besoins et de leurs aspirations
- Le développement personnel et la formation doivent faire parti du support offert aux bénévoles
- Un contrat d'engagement devrait être signé entre le bénévole et l'association, comprenant la reconnaissance de l'engagement du bénévole, tout en assurant une certaine latitude en matière d'horaire et de participation
- Le bénévole se sent motivé et soutenu quand il comprend clairement les étapes à suivre pour atteindre les objectifs du groupe et les progrès réalisés. À cette fin, une participation à l'élaboration de ces objectifs s'impose
- L'épanouissement personnel est une source de motivation pour le bénévole qui peu à peu accède à des niveaux supérieurs de responsabilités, de compétences, de connaissances et de latitude quant à la prise de décision
- La formation motive les bénévoles
- Les occasions de se réaliser et de découvrir des facettes cachées de leur personnalité et de celles des autres est aussi une source de motivation
- Le sentiment du bénévole de créer des liens de solidarité avec sa communauté et de lui apporter une contribution renforce sa motivation

La reconnaissance est la mémoire du coeur.

*Proverbe français*

La reconnaissance est non seulement la plus grande des vertus, mais la mère de toutes les autres.

*Cicéron*

### La reconnaissance

- Les marques concrètes de reconnaissance préviennent l'absentéisme et le roulement du personnel bénévole
- La reconnaissance porte sur la constance et l'engagement bénévole, les bons coups, la qualité des résultats atteints
- Diverses formes de reconnaissance sont possibles tel que dire merci, accueillir les bénévoles avec un sourire, offrir un breuvage ou une collation, l'envoi d'une carte d'anniversaire ou la remise d'un certificat dans le cadre d'une activité particulière. Toutes les formes d'attention ont leur place
- La diffusion des témoignages positifs reçus de la clientèle (*usagers, bénéficiaires etc.*) valorise les bénévoles car elle touche la raison d'être de l'action bénévole
- Faire connaître l'appréciation des membres du conseil d'administration sur l'importance des bénévoles au sein de l'organisation

#### Pour information supplémentaire :

Beauce-Etchemin : 418-774-6008

Beaulac-Garthby : 418-458-2737

Charlesbourg : 418-622-5910

Montmagny : 418-248-7242

Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978

Charlevoix : 418-665-7567

Québec : 418-681-3501

Une réalisation du  
Regroupement des Centres d'action bénévole  
fédérés de la Capitale-Nationale et de la  
Chaudière-Appalaches en collaboration avec  
Centraide Québec et Chaudière-Appalaches

# L'ACTION BÉNÉVOLE 101



## LA GESTION DES BÉNÉVOLES

Fiche  
**7**  
3 de 4

### Le soutien

- Encourager les bénévoles
- Créer des réseaux de soutien à l'intention des bénévoles, par le biais de réunions régulières, de jumelage avec un pair ou un bénévole d'expérience et faciliter la communication entre les bénévoles et avec le reste du personnel
- Donner du «feed-back» aux bénévoles quant à leurs réalisations
- Aider les bénévoles à identifier leurs besoins
- Les laisser prendre des décisions en tenant compte de leurs fonctions
- Aider les bénévoles à tirer profit de leurs expériences
- Leur fournir des situations d'apprentissage et de développement;
- Les inciter à trouver par eux-mêmes les solutions aux problèmes ou les accompagner, selon leur capacité
- Offrir de l'information continue et permanente
- Partager des expériences et des expertises
- Favoriser des rencontres permettant aux bénévoles et aux salariés de fraterniser et de mieux se connaître
- Rencontrer chaque bénévole une ou deux fois l'an, selon les ressources et le temps disponibles afin de:
  - Vérifier le degré de satisfaction du bénévole quant à sa tâche, vérifier ses besoins de formation et de support
  - Voir si les responsabilités qui lui sont confiées conviennent à sa personnalité et à ses aptitudes
  - Donner un suivi régulier en ce qui concerne les tâches bénévoles effectuées
  - Échanger avec le bénévole sur son vécu dans l'organisme, se sent-il utile, accepté ? Lui donne-t-on assez ou trop de responsabilités ? Est-il satisfait de sa participation dans le groupe ?
  - Aider le bénévole à se réorienter, au besoin

Le bénévolat : action librement choisie et non rémunérée, repose sur une relation de confiance et de respect entre le bénévole et l'association. Il s'agit d'un engagement réciproque fait de droits et d'obligations respectifs.

Être attentif à quelqu'un, c'est le compliment le plus sincère qu'on puisse lui faire.

*Walter Anderson*

### Une recette qui a fait ses preuves...

- Offrir une expérience de qualité
- Bien faire le recrutement
- Donner de la reconnaissance cordiale et méritée
- Appliquer une gestion participative

### Pour information supplémentaire :

Beauce-Etchemin : 418-774-6008

Beaulac-Garthby : 418-458-2737

Charlesbourg : 418-622-5910

Montmagny : 418-248-7242

Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978

Charlevoix : 418-665-7567

Québec : 418-681-3501

*Une réalisation du  
Regroupement des Centres d'action bénévole  
fédérés de la Capitale-Nationale et de la  
Chaudière-Appalaches en collaboration avec  
Centraide Québec et Chaudière-Appalaches*

# L'ACTION BÉNÉVOLE 101



Fiche  
**7**  
4 de 4

## LA GESTION DES BÉNÉVOLES

### Le savoir-être

Des attitudes qui témoignent des convictions sur le bénévolat, sur les rôles et tâches des bénévoles et sur la cause de l'organisme et qui assurent en tout temps que l'action bénévole garde son sens, s'exerce dans un climat de travail chaleureux et efficace et que le fonctionnement de l'organisme soutient l'action bénévole.

- Être soucieux de maintenir un climat de travail efficace et harmonieux
- Être perspicace à déceler les inconforts et être délicat dans la façon de les régler
- Aborder les conflits d'une façon positive et ouverte dans une perspective d'aider à les solutionner
- Être à l'écoute des besoins des bénévoles et s'assurer qu'ils soient constamment consultés
- Être ouvert aux suggestions des bénévoles et les mettre en place lorsqu'elles sont pertinentes
- S'assurer que les bénévoles participent activement à l'équipe et maintenir des attitudes de coéquipiers
- S'assurer qu'il y a un leadership partagé dans l'équipe de travail où chacun s'entraide avec respect, confiance, empathie, écoute, partage et acceptation des différences et des contraintes
- Pratiquer un leadership d'animation basé sur la confiance et l'ouverture
- Être soucieux que l'équipe livre les résultats souhaités, que les bénévoles tirent une satisfaction personnelle à travailler en équipe et aient le goût de travailler à nouveau ensemble
- Doter l'organisme d'un processus d'appel et de congédiement comme dans le cas des employés rémunérés

### De l'espoir !

Lorsque l'on demande aux personnes pourquoi ils font du bénévolat la réponse est encore la même : *Parce qu'ils aiment ça !*

### Pour une expérience de qualité... L'organisme doit offrir :

- Une vision claire de qui vous êtes et de pourquoi vous existez
- Des tâches qui portent la capacité de réussir : des défis à notre mesure
- Un milieu «l'fun», du temps pour le plaisir
- Des moyens suffisants pour agir
- Une valorisation autrement que par les fêtes : plutôt par le respect et par «merci»
- Une ouverture d'esprit... acceptation des attentes individuelles

#### Pour information supplémentaire :

Beauce-Etchemin : 418-774-6008

Beaulac-Garthby : 418-458-2737

Charlesbourg : 418-622-5910

Montmagny : 418-248-7242

Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978

Charlevoix : 418-665-7567

Québec : 418-681-3501

Une réalisation du  
Regroupement des Centres d'action bénévole  
fédérés de la Capitale-Nationale et de la  
Chaudière-Appalaches en collaboration avec  
Centraide Québec et Chaudière-Appalaches

# L'ACTION BÉNÉVOLE 101



Fiche  
**8**  
1 de 3

## **LA GESTION DES RISQUES** **pour les bénévoles, les salariés et les usagers**

### **Qu'est-ce que la gestion des risques ?**

La gestion des risques est un processus complet d'évaluation et de contrôle des risques. C'est une approche bien structurée et fondée sur le bon sens qui vise à réduire la fréquence et la gravité des accidents et des risques. Un risque est un événement ou une situation qui échappe au contrôle de la volonté, et qui peut causer une perte à l'organisation. La perte peut être légère ou importante.

Le risque comporte un élément de **hasard**. Les aspects les plus importants sont la **prévoyance** et le **contrôle**. La prévoyance est essentielle à la pratique de la gestion des risques, car on peut mieux influencer sur le risque en l'**anticipant** plutôt qu'en réagissant. Le contrôle représente l'action ; seules des mesures réfléchies peuvent permettre à une organisation de réduire la probabilité de risque ou les conséquences qui en découlent.

### **Les 10 étapes pour une gestion des risques satisfaisante et sécuritaire**

1. Évaluer les risques (*conception des tâches*)
2. Description claire des tâches
3. Établir un processus formel de recrutement (*promotion claire*)
4. Développer des formulaires d'inscription pour les bénévoles (*informations générales et spécifiques*)
5. Faire passer des entrevues (*générales et spécialisées*)
6. Procéder à la vérification des références (*personnelles et professionnelles*)
7. Faire la demande d'une vérification des antécédents judiciaires lorsque cela est approprié
8. Orientation / formation (*formation concernant l'organisme, la tâche, la clientèle, les politiques et les procédures, mise en place de périodes d'essai et de jumelage*)
9. Supervision et évaluation (*de façon régulière jusqu'à la fin du mandat, faire des vérifications ponctuelles*)
10. Faire un suivi continu avec les bénévoles et les usagers

#### **SOMMAIRE**

Qu'est-ce que la gestion des risques ?

Les 10 étapes

L'obligation de diligence

Le processus – l'évaluation et le contrôle

Les types de risques

La politique de gestion des risques

#### **Pour information supplémentaire :**

Beauce-Etchemin : 418-774-6008

Beaulac-Garthby : 418-458-2737

Charlesbourg : 418-622-5910

Montmagny : 418-248-7242

Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978

Charlevoix : 418-665-7567

Québec : 418-681-3501

Une réalisation du  
Regroupement des Centres d'action bénévole  
fédérés de la Capitale-Nationale et de la  
Chaudière-Appalaches en collaboration avec  
Centraide Québec et Chaudière-Appalaches



# L'ACTION BÉNÉVOLE 101



Fiche  
**8**  
2 de 3

## **LA GESTION DES RISQUES** *pour les bénévoles, les salariés et les usagers*

### Quels types de risques existent chez vous ?

Des risques sont présents dans toutes les organisations. On peut toutefois amoindrir ou éliminer l'incidence de risques inhérents à plusieurs activités ou services.

### Les types de risques liés à :

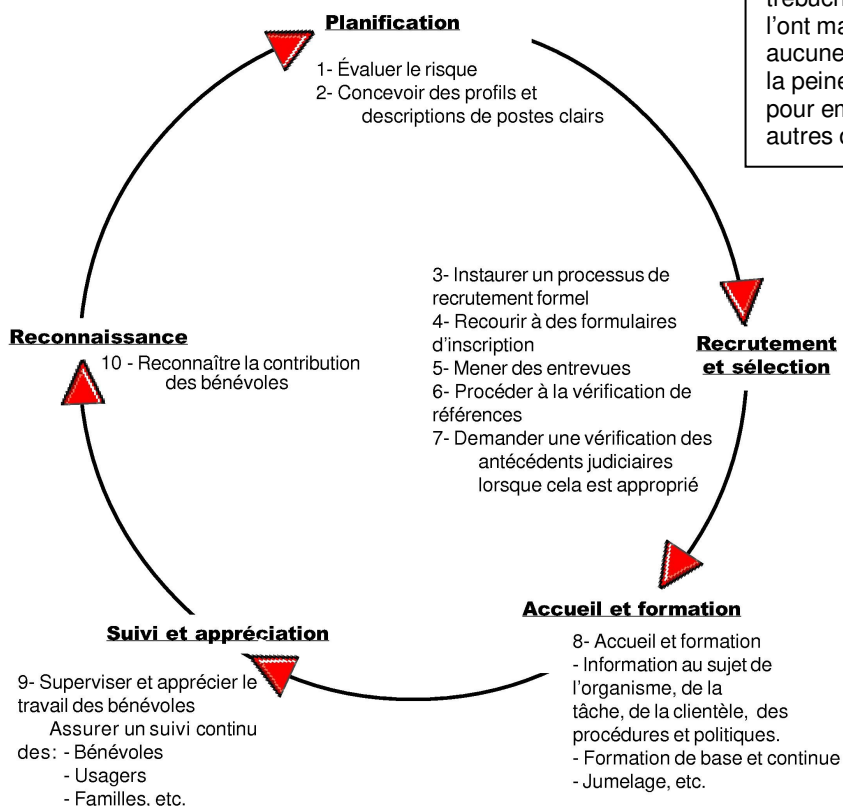
- La vulnérabilité de la clientèle
- L'environnement physique
- Aux événements ou activités particulières
- L'absence de supervision
- Au volet financier
- La confidentialité

### Politique de gestion des bénévoles

Pour réussir une politique de gestion des bénévoles adéquate et représentative de votre organisation, il est important de suivre les étapes nécessaires :

1. La planification
2. Le recrutement et la sélection
3. L'accueil et la formation
4. Le soutien et l'appréciation
5. La reconnaissance

reconnaissance



### La pierre dans la rue

Un jour, Denis se tenait à un coin de rue, riant comme un fou.

« De quoi riez-vous donc ? » demanda un passant.

« Voyez-vous cette pierre au milieu de la rue ? Depuis que je suis arrivé ici ce matin, dix personnes ont trébuché sur elle et l'ont maudite. Mais aucune d'elles n'a pris la peine de l'enlever pour empêcher les autres de trébucher ».

### Pour information supplémentaire :

Beauce-Etchemin : 418-774-6008  
Beaulac-Garthby : 418-458-2737  
Charlesbourg : 418-622-5910  
Montmagny : 418-248-7242  
Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978  
Charlevoix : 418-665-7567  
Québec : 418-681-3501

Une réalisation du  
Regroupement des Centres d'action bénévole  
fédérés de la Capitale-Nationale et de la  
Chaudière-Appalaches en collaboration avec  
Centraide Québec et Chaudière-Appalaches



## **LA GESTION DES RISQUES**

### ***pour les bénévoles, les salariés et les usagers***

#### **Qu'est-ce qu'une politique de gestion des risques ?**

Ce sont des directives qui traduisent la philosophie, les principes et les valeurs d'un organisme en matière de gestion des bénévoles.

#### **Les avantages d'une politique**

- Identifie les balises et les lignes directrices qui gèrent les opérations.
- Établit des standards de comportements.
- Appuie les gestes et les décisions parfois difficiles.
- Clarifie les responsabilités (qui doit intervenir et comment).
- Évite aux décideurs de prendre des décisions «impromptues» lors de situations de crises.
- Balise les avantages dont peuvent bénéficier les bénévoles.

#### **Comment rédiger une politique de gestion des risques**

##### **Qui doit participer au développement de la politique ?**

Toutes les personnes qui seront touchées par la politique de près ou de loin. Celles-ci pourraient faire parti du conseil d'administration, des gestionnaires, des bénévoles, des coordonnateurs de projets, de la clientèle.

##### **Comment procéder ?**

- Sélectionner un petit groupe de personnes qui représentent la population pour former un «comité de développement».
- Obtenir toute l'information nécessaire sur les activités, la description des tâches pour chaque poste, l'évaluation des risques et les mesures à prendre.
- Suite à des consultations avec le comité, rédiger une ébauche de la politique.
- Faire circuler la politique auprès de toutes les personnes qui seront touchées et recueillir les commentaires et suggestions.
- Évaluer les changements qui ont été proposés avec le « comité de développement ».
- Intégrer les suggestions retenues dans la politique.
- La politique doit être adoptée par le conseil d'administration.
- La mise en place d'un processus d'évaluation de la politique sur la gestion des risques de façon régulière afin qu'elle demeure un outil pertinent et à jour.

L'évaluation des risques devrait répondre aux cinq questions suivantes:

1. Qu'est ce qui peut causer un problème ?
2. Quelle est la probabilité qu'un tel problème se produise ?
3. Quelles en sont les conséquences ?
4. Que fait-on présentement pour gérer ce risque ?
5. Avez-vous des documents faisant état des mesures préventives qui ont été prises ?

#### **Pour information supplémentaire :**

Beauce-Etchemin : 418-774-6008

Beaulac-Garhby : 418-458-2737

Charlesbourg : 418-622-5910

Montmagny : 418-248-7242

Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978

Charlevoix : 418-665-7567

Québec : 418-681-3501

#### *Une réalisation du*

*Regroupement des Centres d'action bénévole fédérés de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches en collaboration avec Centraide Québec et Chaudière-Appalaches*



# L'ACTION BÉNÉVOLE 101



Fiche  
**9**  
1 de 2

## **LES DROITS ET LES DEVOIRS des organismes**

Il est bien important d'établir les règles liées à l'engagement bénévole autant en ce qui concerne l'organisation d'accueil qu'en ce qui concerne la personne bénévole. Des balises claires et précises sont des outils précieux dans les cas litigieux.

Chaque organisation devrait avoir une charte des devoirs et des responsabilités des deux parties et ainsi s'assurer d'une relation saine avec ses bénévoles.

### **Droits des organismes**

Tout organisme doit établir clairement avec le bénévole la portée des droits de l'organisation et les conséquences qui y sont accolés et qui touchent le bénévole.

### **Devoirs des organismes**

Tout organisme communautaire doit :

- Assigner à ses bénévoles des tâches adéquates, selon leur expérience, leurs préférences ainsi que leur formation et leur expérience de vie.
- Fournir à ses bénévoles une description précise de leurs tâches, de leurs responsabilités et de leurs fonctions.
- Donner régulièrement à ses bénévoles de la formation leur permettant de mettre à jour leurs connaissances ou d'accéder à de plus grandes responsabilités.
- Traiter ses bénévoles comme des membres à part entière de l'organisme et de les considérer comme des collègues et non comme une aide gratuite.
- Donner du soutien, de la reconnaissance, du ressourcement et de l'encadrement à ses bénévoles.
- Donner régulièrement à ses bénévoles des commentaires objectifs sur leur travail.
- Être à l'écoute de ses bénévoles et d'offrir un encadrement fait par des personnes compétentes, prêtes à bien conseiller et guider les bénévoles dans leur travail.
- Fournir à ses bénévoles l'occasion de participer à la planification ou à l'élaboration de nouveaux projets, de les encourager à faire des suggestions et de respecter leurs opinions.
- Manifester, par des moyens tangibles, de la reconnaissance envers ses bénévoles (ex. en leur offrant de nouvelles responsabilités).
- Informer sur les responsabilités juridiques.
- Se doter d'un code d'éthique et de politiques spécifiques.

### **SOMMAIRE**

**L'organisme**  
Quels sont mes devoirs et mes droits ?

**Les bénévoles**  
Quels sont mes devoirs et mes droits ?

Faites votre devoir, vos droits vous seront reconnus ensuite

*Baden-Powell*

#### **Pour information supplémentaire :**

Beauce-Etchemin : 418-774-6008

Beaulac-Garthy : 418-458-2737

Charlesbourg : 418-622-5910

Montmagny : 418-248-7242

Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978

Charlevoix : 418-665-7567

Québec : 418-681-3501

*Une réalisation du  
Regroupement des Centres d'action bénévole  
fédérés de la Capitale-Nationale et de la  
Chaudière-Appalaches en collaboration avec  
Centraide Québec et Chaudière-Appalaches*





## **LES DROITS et LES DEVOIRS des bénévoles**

**Droits des bénévoles :** Ce que les bénévoles sont en droit d'attendre des organismes qui font appel à leurs services. À l'intérieur d'un organisme communautaire, chaque bénévole a le droit de :

- Se voir confier des tâches correspondant à ses intérêts, à ses aptitudes et à ses disponibilités.
- Obtenir les renseignements pertinents liés à sa tâche; le droit d'obtenir une formation de base ainsi qu'une formation et un perfectionnement continus.
- Avoir une appréciation confidentielle et sérieuse du travail accompli.
- Être entendu.
- Obtenir le remboursement des dépenses occasionnées par le bénévolat.
- Dans le début de son engagement, le bénévole devrait être avisé de la politique de remboursement de l'organisme.

**Devoirs des bénévoles :** En contrepartie, chaque bénévole oeuvrant au sein d'un organisme communautaire doit :

- Accepter d'exercer ses tâches et les exigences qui s'y rattachent conformément à son engagement.
- Être ouvert et honnête concernant sa motivation et ses buts.
- Bien comprendre le travail avant de l'accepter.
- Remplir ses fonctions efficacement et honnêtement.
- Accepter d'être dirigé et supervisé par le responsable des bénévoles.
- Participer à la formation donnée par l'organisme.
- Respecter la confidentialité (et l'anonymat au besoin).
- Exprimer ses satisfactions et ses insatisfactions en regard de sa tâche à son superviseur et lui suggérer des améliorations ou changements.
- Aviser son supérieur aussitôt que possible s'il pense ne pas pouvoir se présenter à son travail ou assister à une formation.
- Accepter (ou rejeter) à l'avance le processus d'évaluation et collaborer à cette activité.
- Garder les reçus et autres documents nécessaires pour justifier les dépenses effectuées; maintenir les dépenses au minimum.
- Accomplir ses tâches de façon prudente et sécuritaire.
- Être disposé à participer aux séances de planification; maintenir l'image de dignité et d'intégrité de l'organisation en respectant la nature confidentielle des renseignements.
- Connaître les fonctions du conseil d'administration, des employés rémunérés, maintenir des relations de travail harmonieuses avec eux.

Il est bien rare que les petits osent attenter aux droits des grands. Il est bien naturel que l'orgueil des grands tende à méconnaître le droit des petits.

*Ruy Barbosa*

### Pour information supplémentaire :

Beauce-Etchemin : 418-774-6008

Beaulac-Garhby : 418-458-2737

Charlesbourg : 418-622-5910

Montmagny : 418-248-7242

Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978

Charlevoix : 418-665-7567

Québec : 418-681-3501

*Une réalisation du*

*Regroupement des Centres d'action bénévole  
fédérés de la Capitale-Nationale et de la  
Chaudière-Appalaches en collaboration avec  
Centraide Québec et Chaudière-Appalaches*

# L'ACTION BÉNÉVOLE 101



Fiche  
**10**  
1 de 3

## **LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE – le plan d'action**

### **Un plan stratégique**

C'est un instrument de gestion souple que privilégient les organisations qui veulent tenir compte des nouvelles réalités et s'adapter aux changements. C'est d'abord un document qui permet de faire des constats sur la situation de notre organisation. Il permet de définir la route à suivre et les étapes à franchir pour atteindre les résultats escomptés et de prévoir les mécanismes efficaces de suivi et d'ajustement. Cet outil doit donc présenter une vision concertée du futur qui soit concrète et réalistes et être à la fois stratégique et fonctionnel.

### **Un processus de planification stratégique comporte 9 étapes :**

1. Préparation et organisation – Le C.A. crée un comité de planification
  - Travailler, au besoin, avec une firme externe
  - Établir un échéancier
  - Définir le mode de participation des partenaires «internes»
2. Élaboration du diagnostic – Fait à partir des activités et des événements qui ont marqué l'organisme ou le groupe bénévole au cours de l'année écoulée ou des années récentes.
  - Diagnostic externe*
    - Évaluation des points sensibles liés à des contextes économiques, sociaux, politique, géographique ou autres.
      - Les tendances
      - Les opportunités et les menaces
    - Évaluation des points sensibles liés aux clients, fournisseurs, partenaires ou concurrents
      - Les tendances
      - Les opportunités et les menaces
  - Diagnostic interne*
    - Dresser un portrait précis des forces et des faiblesses de l'organisme ou groupe bénévole sur ce qui touche les ressources humaines, matérielles et financière.
      - Capitalisation, revenus et dépenses
      - Développement
      - Système de gestion
      - Besoins de formation (employés / bénévoles)
      - Satisfaction des membres
      - Fonctionnement de l'association

### **SOMMAIRE**

Un processus de planification en 9 étapes

Pour plusieurs, la planification stratégique apparaît encore comme un concept obscur. Elle demeure toutefois une nécessité pour toutes les organisations d'aujourd'hui, grandes ou petites.

Pourquoi? Parce qu'elle vous permet de déterminer précisément où vous voulez amener votre organisation durant la prochaine année ou à plus long terme et comment vous allez vous y prendre pour l'y amener.

Si vous ne suivez pas un plan, c'est comme si vous naviguiez dans des eaux inconnues sans carte. Et sans carte, vous ne pourrez pas composer avec les situations qui se présenteront sur votre chemin.

#### **Pour information supplémentaire :**

Beauce-Etchemin : 418-774-6008

Beaulac-Garthby : 418-458-2737

Charlesbourg : 418-622-5910

Montmagny : 418-248-7242

Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978

Charlevoix : 418-665-7567

Québec : 418-681-3501

Une réalisation du  
Regroupement des Centres d'action bénévole  
fédérés de la Capitale-Nationale et de la  
Chaudière-Appalaches en collaboration avec  
Centraide Québec et Chaudière-Appalaches



## **LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE – le plan d'action**

3. Session d'analyse stratégique
  - Établir des priorités (buts à atteindre) en conformité avec la mission et les valeurs de l'organisation
  - Se poser les bonnes questions. Exemples : Devons-nous étendre notre territoire ? Devons nous créer de nouveaux services ? Devons-nous diversifier notre clientèle ?
4. Élaboration des alternatives stratégiques  
*Acteurs : comité, directeur général et firme externe*
  - Analyse des enjeux, défis et faisabilité de chaque cible potentielle
  - Liste des objectifs stratégiques retenus
  - Hiérarchisation des objectifs
  - Construction du scénario stratégique potentiel
5. Session de planification stratégique  
*Acteurs : Les mêmes que pour la session d'analyse stratégique*
  - Choix du scénario stratégique : cela peu prendre la forme d'une session de travail d'une journée ou plus

On peut réaliser les étapes 2,3 et 4 avec des groupes de travail. Tous les participants peuvent rédiger leur avis et en discuter en sous-groupe afin d'arriver à un consensus. Le tout peut être suivi d'une mise en commun en plénière afin d'obtenir un consensus final
6. Rédaction du plan d'action
  - La rédaction du plan d'action relève de l'équipe de coordination ou d'une personne mandatée pour la réalisation de cette tâche
7. Adoption du plan stratégique par le Conseil d'administration
8. Planification opérationnelle  
*Acteur : Direction générale*
9. Contrôle et suivi
  - Chaque instance de l'organisation doit évaluer le niveau d'atteinte des objectifs déterminés par le plan d'action
  - Porter une attention constante afin de faire des réajustement si nécessaire

Notons que la diffusion constante de l'atteinte des objectifs peut agir positivement sur la motivation des personnes touchées par le plan d'action

La difficulté de réussir ne fait qu'ajouter à la nécessité d'entreprendre.

*Beaumarchais*

### **Ce n'est pas un plan d'affaires**

Il ne faudrait pas confondre un plan stratégique avec un plan d'affaires qui est un document beaucoup plus détaillé comprenant un plan stratégique, un plan de marketing, un plan financier et un plan opérationnel.

Ce n'est pas parce que les choses sont difficiles que nous n'osons pas : c'est parce que nous n'osons pas qu'elles son difficiles.

*Senegue*

### **Pour information supplémentaire :**

Beauce-Etchemin : 418-774-6008

Beaulac-Garhby : 418-458-2737

Charlesbourg : 418-622-5910

Montmagny : 418-248-7242

Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978

Charlevoix : 418-665-7567

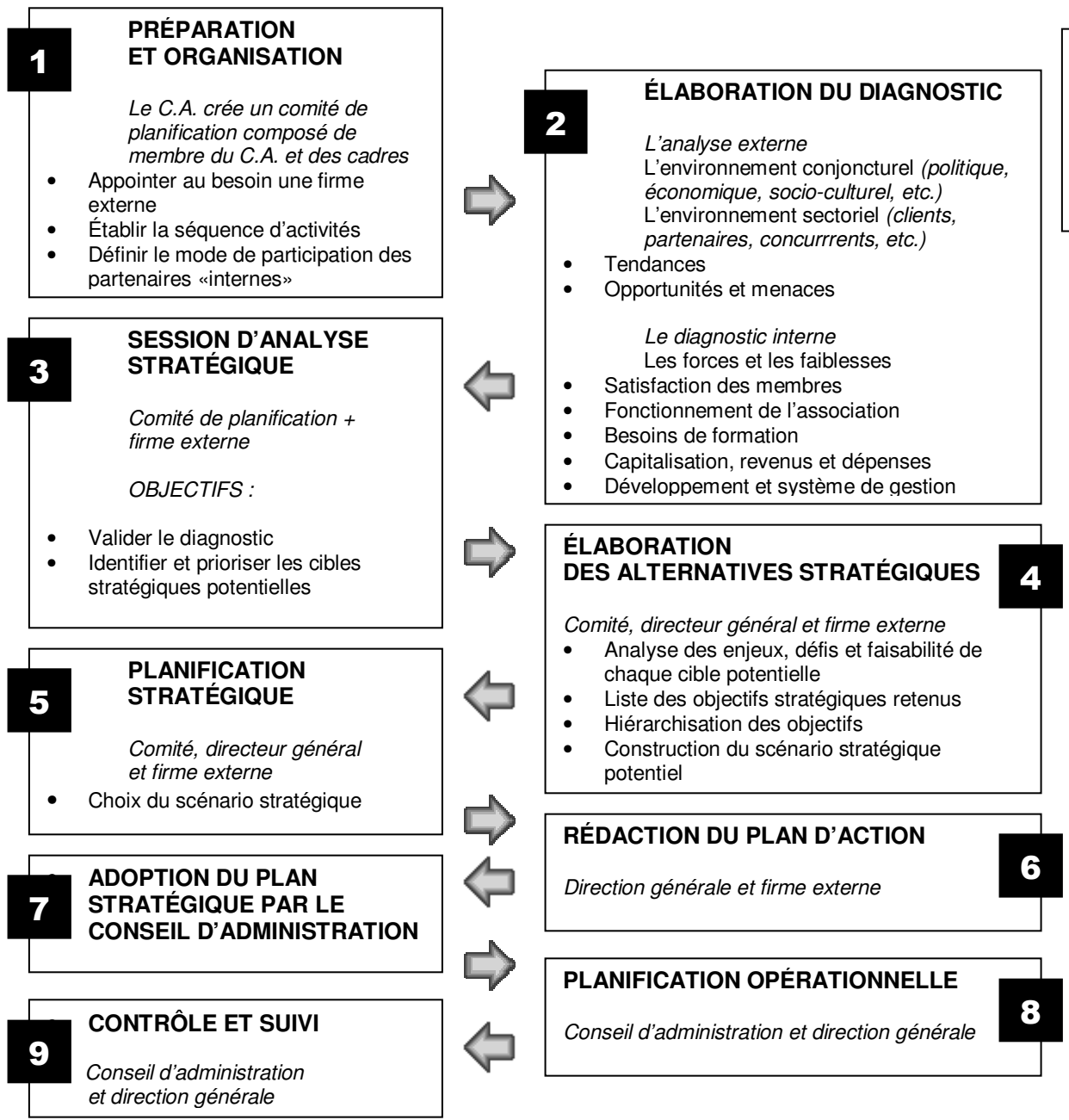
Québec : 418-681-3501

*Une réalisation du  
Regroupement des Centres d'action bénévole  
fédérés de la Capitale-Nationale et de la  
Chaudière-Appalaches en collaboration avec  
Centraide Québec et Chaudière-Appalaches*

# L'ACTION BÉNÉVOLE 101



## LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE – le plan d'action



Ne pas planifier, c'est programmer l'échec.  
*Origine inconnue*

**1 PRÉPARATION ET ORGANISATION**

*Le C.A. crée un comité de planification composé de membre du C.A. et des cadres*

- Appointer au besoin une firme externe
- Établir la séquence d'activités
- Définir le mode de participation des partenaires «internes»

**3 SESSION D'ANALYSE STRATÉGIQUE**

*Comité de planification + firme externe*

**OBJECTIFS :**

- Valider le diagnostic
- Identifier et prioriser les cibles stratégiques potentielles

**5 PLANIFICATION STRATÉGIQUE**

*Comité, directeur général et firme externe*

- Choix du scénario stratégique

**7 ADOPTION DU PLAN STRATÉGIQUE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION**

**9 CONTRÔLE ET SUIVI**

*Conseil d'administration et direction générale*

**2 ÉLABORATION DU DIAGNOSTIC**

*L'analyse externe*  
L'environnement conjoncturel (*politique, économique, socio-culturel, etc.*)  
L'environnement sectoriel (*clients, partenaires, concurrents, etc.*)

- Tendances
- Opportunités et menaces

*Le diagnostic interne*  
Les forces et les faiblesses

- Satisfaction des membres
- Fonctionnement de l'association
- Besoins de formation
- Capitalisation, revenus et dépenses
- Développement et système de gestion

**4 ÉLABORATION DES ALTERNATIVES STRATÉGIQUES**

*Comité, directeur général et firme externe*

- Analyse des enjeux, défis et faisabilité de chaque cible potentielle
- Liste des objectifs stratégiques retenus
- Hiérarchisation des objectifs
- Construction du scénario stratégique potentiel

**6 RÉDACTION DU PLAN D'ACTION**

*Direction générale et firme externe*

**8 PLANIFICATION OPÉRATIONNELLE**

*Conseil d'administration et direction générale*

**Pour information supplémentaire :**  
 Beauce-Etchemin : 418-774-6008      Beauport : 418-663-0978  
 Beaulac-Garthby : 418-458-2737      Charlevoix : 418-665-7567  
 Charlesbourg : 418-622-5910      Québec : 418-681-3501  
 Montmagny : 418-248-7242  
 Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

*Une réalisation du  
 Regroupement des Centres d'action bénévole  
 fédérés de la Capitale-Nationale et de la  
 Chaudière-Appalaches en collaboration avec  
 Centraide Québec et Chaudière-Appalaches*







## LA PROMOTION – le plan de communication

«On a jamais une deuxième chance de faire une première bonne impression»

Une promotion adéquate des organismes ou des groupes bénévoles fait partie des points importants à tenir compte dans une démarche qui vise à :

- Faciliter le recrutement de bénévoles ou de salariés
- Développer des relations d'affaires avec des commanditaires et des bailleurs de fonds potentiels ou actifs
- Faire connaître nos services auprès des utilisateurs et des collaborateurs
- Augmenter le niveau de crédibilité et de notoriété

### Comment ?

Prendre le temps de faire un rayon X de son organisation. Entre autres, établir les priorités et les besoins, cibler les clientèles, identifier les endroits et les moyens pour atteindre les gens...C'est-à-dire faire **un plan de communication** dont les objectifs sont de préciser clairement où l'on veut aller pour être en mesure de choisir les bons moyens pour y arriver.

### Les outils

Il est important de choisir ses outils promotionnels selon ses besoins, ses objectifs et la clientèle visée. Il est fortement conseillé que les outils retenus aient un lien commun soit dans le visuel, la signature ou le message. Ceci permet à la clientèle visée de reconnaître rapidement l'organisme ou son réseau. Voici une nomenclature des outils de promotion possible : Dépliant, signet, pochette, papier à entête, enveloppe, calendrier, affiche, objets promotionnels...

### Les moyens

La production imprimée : Un imprimé est relativement simple à produire mais le plus difficile à réaliser parfaitement.

Le journal : Plus de 60% des canadiens consultent régulièrement le journal quotidien

La radio : La grande qualité de la radio est la souplesse

Internet : La création d'un site Internet est une porte ouverte sur le monde à des coûts abordables

### SOMMAIRE

La promotion

Le plan de communication

### RÉFLEXION

«Les gens qui ne croient pas au pouvoir des petites choses devraient dormir toute une nuit avec un moustique»

*Proverbe chinois*

Tous les détails sont importants. Ce sont ces détails qui vous différencieront des autres.

### Questions à se poser lors de l'élaboration d'un plan de communication

Qui ?  
Dit quoi ?  
À qui ?  
Par quels moyens ?  
Avec quels résultats ?  
Où ?  
Quand ?  
Comment ?  
Pourquoi ?  
Combien ?  
Avec qui ?

### Pour information supplémentaire :

Beauce-Etchemin : 418-774-6008

Beaulac-Garthby : 418-458-2737

Charlesbourg : 418-622-5910

Montmagny : 418-248-7242

Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978

Charlevoix : 418-665-7567

Québec : 418-681-3501

Une réalisation du

Regroupement des Centres d'action bénévole fédérés de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches en collaboration avec Centraide Québec et Chaudière-Appalaches

# L'ACTION BÉNÉVOLE 101



Fiche  
**11**  
2 de 2

## LA PROMOTION – le plan de communication

### Modèle de plan de communication

Note : Il s'agit d'un modèle de base aux fins d'élaboration d'un plan de communication pour un projet particulier.

#### Objet

Énoncer l'objet du plan de communication.

#### Contexte

- Les principales étapes et activités du projet
- Les intervenants et leurs préoccupations ou questions
- Les incidences prévues dans le cadre du projet

#### Groupes visés

- À l'externe
- À l'interne

#### Objectifs de communication

Décrire les résultats souhaités en matière de communication (*précis et mesurables*).

#### Considérations stratégiques

- Les contraintes, les difficultés et les possibilités
- Le point de vue et les attentes du public, des médias et des intervenants ainsi que les réactions probables à l'égard du projet
- Les liens avec les priorités de l'organisme ou du groupe bénévole

#### Messages

Les messages doivent tenir compte des intérêts et des besoins prévus de chacun des principaux groupes visés.

#### Activités de communication

Les activités doivent répondre aux besoins :

- De la clientèle ciblée
- De l'organisme ou du groupe bénévole
- Des partenaires et des collaborateurs

#### Budget

Préciser tous les coûts prévus et indiquer s'ils peuvent être englobés dans les budgets actuels du projet ou s'il faudra faire appel à des ressources supplémentaires.

#### Évaluation

Indiquer comment on mesurera l'efficacité du plan de communication.

### Les bénéfices

Maximiser son temps

Rentabiliser ses investissements

Développer une image de marque forte

Faciliter le recrutement de bénévoles et de salariés

Offrir une visibilité intéressante pour les commanditaires et les bailleurs de fonds

### Internet

23% des bénévoles ont utilisé Internet d'une façon ou d'une autre pour réaliser des activités bénévoles pour le compte d'un groupe ou d'un organisme, tandis que 10% ont utilisé Internet pour trouver des possibilités de bénévolat. .

Statistique Canada  
2007

#### Pour information supplémentaire :

Beauce-Etchemin : 418-774-6008

Beaulac-Garthby : 418-458-2737

Charlesbourg : 418-622-5910

Montmagny : 418-248-7242

Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978

Charlevoix : 418-665-7567

Québec : 418-681-3501

Une réalisation du  
Regroupement des Centres d'action bénévole  
fédérés de la Capitale-Nationale et de la  
Chaudière-Appalaches en collaboration avec  
Centraide Québec et Chaudière-Appalaches



## **L'AVENIR SERA EXIGEANT, MAIS QUEL DÉFI ENTHOUSIASMANT**

On ne peut pas analyser le monde des bénévoles sans comprendre l'environnement dans lequel ils vivent et s'engagent.

Ce qui a changé :

- On ne donne plus sans attendre de bénéfices en retour : Le don appelle un autre don
- Le temps disponible est plus rare et en capsules (*bloc de temps disponible*)
- Il y a de la concurrence en recrutement
- Les clients sont de plus en plus exigeants et essoufflent les bénévoles

Ce qui va changer :

- Les retraités occuperont une grande place qu'ils devront progressivement céder
- Estompement de certains modèles de regroupement et naissance de nouveaux

### **L'avenir sera exigeant**

Deux univers se manifestent : L'un est formé des organismes et des pratiques administratives qui ont été mis en place depuis quarante ans. L'autre plus complexe, plus éclaté est progressivement développé sur la base de projets plus que d'institutions.

Sans l'un, le bénévolat fait face à des problèmes de renouvellement, d'essoufflement et de perte de poids politique. Il constitue toutefois les assises de la société civile capables de soutenir et de revendiquer le maintien et le développement de projets et de services qui servent au développement de la qualité de vie des personnes et des communautés.

Dans cet univers, le changement de génération sera un enjeu crucial et les méthodes de soutien et d'encadrement doivent être mises à jour, sous peine d'un grand affaiblissement.

Dans l'autre, émergent, les citoyens prennent en charge leur bénévolat sur la base de projets développant un modèle plus près des réalités du temps libre et de la conciliation famille-travail-bénévolat.

Ces deux mondes sont complémentaires et ont besoin l'un de l'autre. Cette adaptation des administrations sera exigeante : De nouvelles façons de faire sont à développer et des devoirs sont à faire.... mais quel défi enthousiasmant !

Tiré de : *Observatoire québécois du loisir, volume 6, numéro 11, 2009*

### **SOMMAIRE**

Conclusion

Le bénévolat subit un changement radical causé par des changements de société.

Deux visions du bénévolat coexistent actuellement.

*André Thibault  
Ph. D.*

#### **Pour information supplémentaire :**

Beauce-Etchemin : 418-774-6008

Beaulac-Garthby : 418-458-2737

Charlesbourg : 418-622-5910

Montmagny : 418-248-7242

Bellechasse-Lévis-Lotbinière : 418-838-4094

Beauport : 418-663-0978

Charlevoix : 418-665-7567

Québec : 418-681-3501

*Une réalisation du*

*Regroupement des Centres d'action bénévole fédérés de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches en collaboration avec Centraide Québec et Chaudière-Appalaches*





# L'ACTION BÉNÉVOLE 101



Fiche  
**13**  
1 de 1

## **SOURCES, LIENS UTILES ET de RÉFÉRENCES**

### **Les Centres d'action bénévole de la Chaudière-Appalaches et de la Capitale-Nationale :**

Association bénévole de Charlevoix	<a href="http://www.abc.charlevoix.qc.ca">www.abc.charlevoix.qc.ca</a>
Centre d'action bénévole Aide 23	<a href="http://www.cabaide23.org">www.cabaide23.org</a>
Centre d'action bénévole Bellechasse – Lévis – Lotbinière	<a href="http://www.benevoleenaction.com">www.benevoleenaction.com</a>
Centre d'action bénévole de Québec	<a href="http://www.cabqinc.net">www.cabqinc.net</a>
Centre d'aide et d'action bénévole de Charlesbourg	<a href="http://www.caabcharlesbourg.org">www.caabcharlesbourg.org</a>

### **Sites traitant de l'action bénévole sous différentes facettes :**

Bénévole Canada	<a href="http://www.benevoles.ca">www.benevoles.ca</a>
Centraide Québec et Chaudière-Appalaches	<a href="http://www.centraide-quebec.com">www.centraide-quebec.com</a>
Centre de santé et de services sociaux du Grand Littoral	<a href="http://www.csssgrandlittoral.qc.ca">www.csssgrandlittoral.qc.ca</a>
Centre Toulousain du Volontariat	<a href="http://www.benevolat.com">www.benevolat.com</a>
Coalition pour le maintien dans la communauté	<a href="http://www.comaco.qc.ca">www.comaco.qc.ca</a>
Comité sectoriel de main d'œuvre-économie sociale-action communautaire	<a href="http://www.csmoesac.qc.ca">www.csmoesac.qc.ca</a>
Conseil RH pour le secteur bénévole et communautaire	<a href="http://www.hrcouncil.ca">www.hrcouncil.ca</a>
Fédération des Centres d'action bénévole du Québec	<a href="http://www.fcabq.org">www.fcabq.org</a>
France Bénévolat	<a href="http://www.francebenevolat.org">www.francebenevolat.org</a>
Fondation Berthiaume-du-Tremblay	<a href="http://www.berthiaume-du-tremblay.com">www.berthiaume-du-tremblay.com</a>
Imagine Canada	<a href="http://www.imaginecanada.ca">www.imaginecanada.ca</a>
L'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire	<a href="http://www.vsi-isbc.org">www.vsi-isbc.org</a>
Observatoire québécois du loisir	<a href="https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca">https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca</a>
Réseau de l'action bénévole du Québec	<a href="http://www.rabq.ca">www.rabq.ca</a>
Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales	<a href="http://www.benevolat.gouv.qc.ca">www.benevolat.gouv.qc.ca</a>
Statistique Canada ( <i>enquête canadienne sur le don, le bénévolat et la participation</i> )	<a href="http://www.statcan.qc.ca">www.statcan.qc.ca</a>
Valeurs ajoutées	<a href="http://www.valuesadded.ca">www.valuesadded.ca</a>
Workopolis	<a href="http://www.volunteer.workopolis.com">www.volunteer.workopolis.com</a>





## **Vous avez un centre d'action bénévole PRÈS DE CHEZ VOUS !**

La principale raison d'être des centres d'action bénévole est d'assurer la promotion et l'avancement de l'action bénévole dans leur milieu. Ils s'engagent à favoriser le bénévolat, à renforcer les capacités des organismes à susciter l'engagement soutenu des bénévoles, à exercer un leadership quant aux questions liées au bénévolat et à diriger les citoyens vers les occasions de bénévolat qui leur conviennent.

### **LES SERVICES OFFERTS PAR LES CENTRES D'ACTION BÉNÉVOLES :**

- Service de formation pour les bénévoles et groupes de bénévoles
- Support aux groupes bénévoles
- Promotion et reconnaissance de l'action bénévole
- Service d'accueil et d'orientation des bénévoles
- Information et référence
- Services d'aide à la population

#### **Association bénévole de Charlevoix**

367, rue St-Étienne, bur. 103, La Malbaie G5A 1M3  
Tél. : 418-665-7567 / Courriel : [abcd@destination.ca](mailto:abcd@destination.ca)

#### **Centre d'action bénévole Beauce-Etchemin**

595-N, 9<sup>ème</sup> Avenue, Place Beauceville  
Beauceville G5X 1J3  
Tél. : 418-774-6008 / Courriel : [cabbe.direction@sogetel.net](mailto:cabbe.direction@sogetel.net)

#### **Centre d'action bénévole Concert'Action**

9, rue de la Chapelle, Beaulac-Garthby G0Y 1B0  
Tél. : 418-458-2737 / Courriel : [concert-action@bellnet.ca](mailto:concert-action@bellnet.ca)

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

7260, boul. Cloutier, Québec G1H 3E8  
Tél. : 418-662-5910 / Courriel : [info@caabcharlesbourg.org](mailto:info@caabcharlesbourg.org)

#### **Centre d'Action bénévole Aide 23**

5, rue du Temple, Beauport G1E 4Z8  
Tél. : 418-663-0995 / Courriel : [aide23@oricom.ca](mailto:aide23@oricom.ca)

#### **Centre d'action bénévole Bellechasse – Lévis – Lotbinière**

10, rue giguère, Lévis G6V 1N6  
Tél. : 418-838-4094  
Courriel : [benevoleenaction@benevoleenaction.com](mailto:benevoleenaction@benevoleenaction.com)

#### **Centre d'Action bénévole de Québec**

245, rue Soumande, local 285, Québec G1M 3H6  
Tél. : 418-681-3501 / Courriel : [cabq@cabqinc.net](mailto:cabq@cabqinc.net)

#### **Centre d'entraide communautaire bénévole de Montmagny-L'islet**

25, Boulevard Taché Ouest, Montmagny G5V 1L7  
Tél. : 418-248-7242  
Courriel : [cecb.montmagny@cgcable.ca](mailto:cecb.montmagny@cgcable.ca)