



## Étude de cas: Volunteer Calgary

**Volunteer Calgary** appuie le développement du bénévolat dans cette ville depuis plus de 50 ans. Sa mission consiste « à diriger, à promouvoir, à favoriser et à renforcer le bénévolat ». Il y parvient en :

- promouvant la valeur du bénévolat;
- favorisant l'accès des personnes aux occasions de bénévolat;
- renforçant la capacité du secteur sans but lucratif, des groupes et des particuliers à appuyer les bénévoles;
- assurant le leadership pour toute question liée au bénévolat.

Par l'entremise des services et des programmes qu'il offre, Volunteer Calgary a amélioré la capacité de plus de 450 organismes membres sans but lucratif à recruter des bénévoles, et aidé des milliers de Calgariens à trouver des occasions unique de bénévolat au moyen de sa base de données consultable. Plus de 300 particuliers sont inscrits à son programme de « jumelage de conseils d'administration ». Volunteer Calgary facilite également le bénévolat des employés.

Sa vision à long terme est la suivante : « Voir tous les Calgariens assumer leurs responsabilités en s'impliquant dans des questions locales et ainsi créer une collectivité saine et bienveillante... [Il en résultera une] collectivité [qui] reflètera un milieu chaleureux et compatissant où la diversité sera acceptée, les besoins de base de tous les citoyens seront comblés, et les citoyens prendront couramment soin les uns des autres. »

En 2007, après avoir constaté d'importants changements démographiques et évalué le rythme de la croissance économique, Volunteer Calgary a commencé à chercher de nouvelles façons de réagir à ces changements. Son projet High Skills Research explorait l'engagement bénévole stratégique comme une façon d'améliorer les capacités du secteur bénévole.<sup>58</sup> Comme le souligne le présent document, leurs recherches et leurs expériences appuient fortement l'idée selon laquelle les gens veulent faire du bénévolat au sein d'organismes de bienfaisance et sans but lucratif, mais ils désirent mettre en pratique et perfectionner leurs connaissances et leurs compétences dans le cadre de fonctions bénévoles non traditionnelles exigeant un niveau de compétence élevé. Volunteer Calgary soutient que l'engagement bénévole stratégique « ...vise à élever l'engagement des bénévoles à un niveau tel qu'il sera considéré aussi critique que le financement et le travail des employés rémunérés ».

Ce projet pilote permettait de déterminer à quoi ressemblerait l'engagement bénévole hautement qualifié et quels facteurs seraient associés à une mise en œuvre réussie de cette stratégie. Il reposait sur la notion selon laquelle « cette approche au renforcement<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Sauf indication contraire, cette discussion est adaptée du document de quatre page de

des capacités organisationnelles pourrait être promue comme une façon d'aborder les questions relatives aux ressources humaines du secteur bénévole. »

Sept organismes de différentes tailles, à différents stades de développement organisationnel et représentant divers intérêts y ont pris part. Selon une hypothèse initiale voulant que de grands changements organisationnels soient exigés pour appuyer le recrutement de bénévoles hautement qualifiés, le directeur exécutif ou le chef de la direction de divers organismes ont été invités à y participer, ainsi que des gestionnaires de ressources bénévoles.

En vue d'améliorer la disponibilité et la réceptivité organisationnelles aux bénévoles hautement qualifiés, neuf ateliers ont été mis sur pied afin d'aborder les sujets suivants :

- Code canadien du bénévolat
- Élaboration de politiques et de procédures efficaces
- Tendances en matière de bénévolat (présentation de Mme Linda Graff)
- Documentation et évaluation des leçons tirées
- Conception de postes pour bénévoles hautement qualifiés
- Élaboration d'une stratégie de recrutement
- Conception d'une formation à l'intention des bénévoles hautement qualifiés et élaboration d'une stratégie parallèle pour le personnel
- Conversation avec Mme Colleen Kelly de Volunteer Vancouver (maintenant Vantage Point).

Comme le mentionne le présent document, son projet, qui a pris fin en octobre 2007, a permis de tirer cinq leçons d'importance :

1. **Leadership stratégique essentiel** – Le directeur exécutif doit se faire le champion d'une culture et d'une structure qui appuient l'intégration totale des bénévoles hautement qualifiés.
2. **Rôle du gestionnaire des ressources bénévoles** – Les organismes ont besoin d'un gestionnaire des ressources bénévoles qui est également membre de la direction.
3. **Programmes de bénévolat gérés par des professionnels** – Exige l'alignement des systèmes, des politiques et des processus pour le personnel rémunéré et non rémunéré.
4. **Appréciation des bénévoles** – Les bénévoles et les employés doivent comprendre la « valeur » de chacun pour l'organisme afin de surmonter les perceptions désuètes du genre « Tu n'es qu'un bénévole ».
5. **Disponibilité à adopter une stratégie intégrée de ressources humaines** – Pour

réussir, cette approche doit être intégrée au plan stratégique de l'organisme.<sup>2</sup>

À partir de ces leçons préliminaires, Volunteer Calgary prévoit prendre les mesures ci-dessous afin de favoriser l'engagement de bénévoles dans des rôles à forte incidence qui font progresser les missions des organismes et améliorent la capacité générale du secteur :

- 1. Encourager les bénévoles potentiels à mettre leurs connaissances et leurs compétences à profit dans le secteur bénévole en prenant part à des activités de marketing social.**
- 2. Appuyer l'avancement de la profession de gestionnaire des ressources bénévoles.**
- 3. Encourager les directeurs exécutifs, la haute direction et le conseil d'administration à adopter l'engagement bénévole efficace et les ressources humaines intégrées.**
- 4. Renseigner les bénévoles et les habiliter à concevoir des occasions de bénévolat qui font appel à leurs connaissances et à leurs passions, et à renforcer ainsi les capacités du secteur.**
- 5. Réaliser des recherches pratiques en collaborant directement avec les organismes sans but lucratif et les bénévoles dans le cadre de leurs efforts d'engagement et d'intégration de leur savoir aux futurs programmes et services.**

Ces activités sont décrites dans le plan d'action 2010-2012 de l'organisme.<sup>3</sup>

Mme Laurel Benson, présidente et chef de la direction, participera à ce projet pilote à titre de membre du comité consultatif. En tant qu'organisme chef de file, il pourrait être appelé à jouer un plus grand rôle.

De plus amples renseignements sur Volunteer Calgary figurent à <http://www.volunteercalgary.ab.ca/>.

---

<sup>2</sup> Adapté du document Integrated Human Resource Strategy Learnings & Implications from the High Skills Volunteer Research Pilot Project disponible en ligne à [http://www.volunteercalgary.ab.ca/news\\_resources/high\\_skills\\_research.html](http://www.volunteercalgary.ab.ca/news_resources/high_skills_research.html).

<sup>3</sup> Volunteer Calgary, Strategic Volunteer Engagement Action Plan 2010-2012.