

Je suis là

Repenser  
l'engagement  
l'action  
b n vole

Année internationale des volontaires 2001



VOLONTAIRES  
BÉNÉVOLES  
CANADA

Canada

**Je suis là**



En ce début du 21<sup>e</sup> siècle, l'Année internationale des volontaires (AIV), constitue une occasion spéciale et un défi unique pour les personnes, comme nous, engagés dans le secteur bénévole. Nous accomplissons tellement et nous le faisons de la bonne façon. Nous cherchons constamment à améliorer notre action bénévole.

Le fait que l'AIV soit déclarée à l'aube du nouveau millénaire n'est pas une coïncidence, mais un symbole des nouvelles façons de penser et de l'esprit d'innovation qui entraînent progressivement de nombreuses modifications au sein de la société canadienne. Le gouvernement et les théoriciens sociaux reconnaissent de plus en plus le rôle crucial des bénévoles et des organismes d'action bénévole dans notre société. En effet, l'apport des sept millions et demi de Canadiennes et Canadiens qui s'adonnent à l'action bénévole chaque année enrichit et améliore la vie de leurs collectivités dans tout le pays. Plus que jamais, ces collectivités ont des défis de taille à relever quand il s'agit d'informer et de protéger les citoyennes et citoyens, de leur procurer des soins de santé et des services sociaux, de protéger l'environnement et d'investir dans le domaine de la langue et de la culture.

Nous avons donc dirigé notre attention et notre énergie sur la personne. Le temps est maintenant venu de franchir une prochaine étape, savoir de penser nouveau les politiques organisationnelles, pratiques, méthodes et approches qui nous servent à appuyer ces bénévoles dont l'apport énorme nous permet d'atteindre nos objectifs.

Plus de 180 000 organismes philanthropiques et sans buts lucratifs s'occupent de ces questions, et de bien d'autres encore, qui façonnent la vie quotidienne des Canadiennes et Canadiens. Des bénévoles oeuvrent au sein de chacun de ces organismes. Ils et elles participent aux travaux de leurs conseils d'administration et de leurs divers comités ou effectuent du travail de représentation, de levées de fonds et de prestation d'un éventail de services de première ligne.

Tout au long de l'année, nous avons tenu à célébrer nos bénévoles en leur exprimant notre re-

connaissance et leur gratitude : une reconnaissance de qui ils et elles sont vraiment, et de la très grande importance du rôle que ces personnes jouent au sein de nos organismes et de la société en général. Nous avons donc dirigé notre attention et notre énergie sur la personne. Le temps est maintenant venu de franchir une prochaine étape, savoir de penser nouveau les politiques organisationnelles, pratiques, méthodes et approches qui nous servent à appuyer ces bénévoles dont l'apport énorme nous permet d'atteindre nos objectifs. Nous devons repenser les façons dont nous suscitons et appuyons l'engagement de ces personnes chacune des étapes de l'action bénévole.

On dit que les bénévoles sont la ressource naturelle la plus importante du Canada. Alors, comme toute ressource, il lui faut de bons soins, de l'investissement, du développement stratégique et de la protection.

Nous pouvons faire preuve de beaucoup plus d'intelligence dans nos relations avec les bénévoles. Les rapports entre le secteur bénévole et la société ainsi que le rôle des bénévoles ont changé. Une éthique de l'action bénévole nouvelle et plus intelligente est en train d'émerger, et elle exige une réflexion plus approfondie sur la corré-

spondance adéquate entre les personnes et les tâches en action bénévole.

Les caractéristiques de la population canadienne changent aussi et, par conséquent, les besoins des Canadiennes et Canadiens changent aussi. Il en va de même du profil des personnes qui s'offrent à effectuer du travail bénévole : quoiqu'elles aient moins de temps à leur disposition, elles possèdent toutefois des compétences de grande valeur. Il est vrai qu'au Canada, un adulte sur trois s'adonne à l'action bénévole, mais il est aussi certain que moins de dix pour cent de la

population canadienne effectuent les trois quarts du travail bénévole. Ce noyau de « super » bénévoles est composé de personnes qui consacrent chacune des centaines d'heures annuellement à l'action bénévole. Elles sont d'âge moyen, leurs débuts dans le secteur bénévole. Ces personnes ont une scolarité supérieure, possèdent une grande expérience de vie et, très souvent, leur engagement est motivé par leurs croyances religieuses. Alors que ces bénévoles souhaitent vivement donner de leur temps, ils et elles veulent obtenir l'assurance que leur temps ne sera pas gaspillé. Ces personnes veulent effectuer un travail gratifiant et être sûres que les organismes qu'elles aident utiliseront leur apport de façon réfléchie et créative.

Les bénévoles ont des intérêts et des besoins précis. Il est crucial qu'un organisme apprenne à orienter et à canaliser ces intérêts et besoins en vue d'un partenariat effectif avec ses bénévoles.

Nous devons repenser nos façons de concevoir et d'organiser le travail des bénévoles. De plus, nous devons repenser nos méthodes de recrutement de bénévoles et notre utilisation de leur apport en temps et compétences afin de répondre à nos besoins et à ceux de nos membres, des personnes que nous desservons et des causes que nous défendons, ainsi qu'aux besoins mêmes des bénévoles. Il nous faut aussi repenser nos techniques de formation, d'appui et de reconnaissance, et les moyens de nous assurer que leur expérience du bénévolat sera gratifiante. La responsabilité de faire en sorte que l'apport des bénévoles fasse une véritable différence nous incombe.

Au cours des dernières années, on a élaboré un art ou une science du processus étape par étape de la gestion des bénévoles. Lorsqu'elles sont mises en pratique, ces méthodes prouvées résultent en un engagement beaucoup plus effectif des bénévoles. Le Code canadien du bénévolat, élaboré par Bénévoles Canada, procure aux organismes un cadre philosophique qui permet la participation des bénévoles aux plans de la gouvernance, du leadership et des services de première ligne. Le Code comprend aussi une liste de contrôle des normes de l'organisme qui aide à l'évaluation des programmes d'action bénévole. Il existe d'autres ressources et instruments qui mettent

l'accent sur les pratiques exemplaires et procurent des renseignements précis pour procéder à un renouvellement créateur de l'engagement à l'action bénévole. Sous la guidance de l'AIV, la série Perspectives bénévoles, propose de nouvelles voies pour l'engagement de bénévoles jeunes, de plus de 50 ans et d'employés d'entreprises privées, et comporte des conseils sur la façon d'améliorer un environnement plus accessible à tous les types de bénévoles.

Plusieurs organismes d'action bénévole reconnaissent la valeur de l'effort que suppose repenser l'engagement au bénévolat.

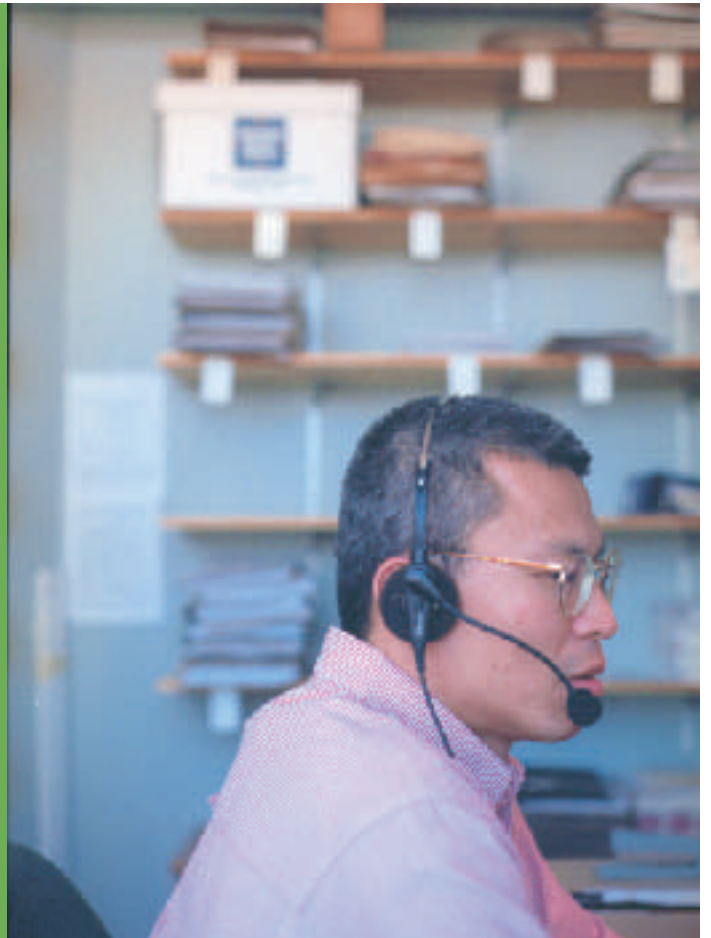
**Nous devons repenser nos façons de concevoir et d'organiser le travail des bénévoles. De plus, nous devons repenser nos méthodes de recrutement de bénévoles et notre utilisation de leur apport en temps et compétences afin de répondre à nos besoins et à ceux de nos membres, des personnes que nous desservons et des causes que nous défendons, ainsi qu'aux besoins mêmes des bénévoles.**

Selon l'ampleur et la composition d'un organisme, on y greffera différemment les modifications aux politiques, pratiques et méthodes. Dans plusieurs organismes, un ou une gestionnaire professionnelle a la responsabilité de concevoir et d'orienter le rôle des bénévoles. Dans d'innombrables organismes, une telle tâche relève du conseil d'administration, d'un membre du personnel qui incombent plusieurs autres responsabilités supposant une autre expertise, ou d'un ou d'une bénévole. Toutes ces personnes ont en commun un but et un défi précis : mobiliser des bénévoles de manière effective afin de mettre en œuvre les missions de leur organisation.

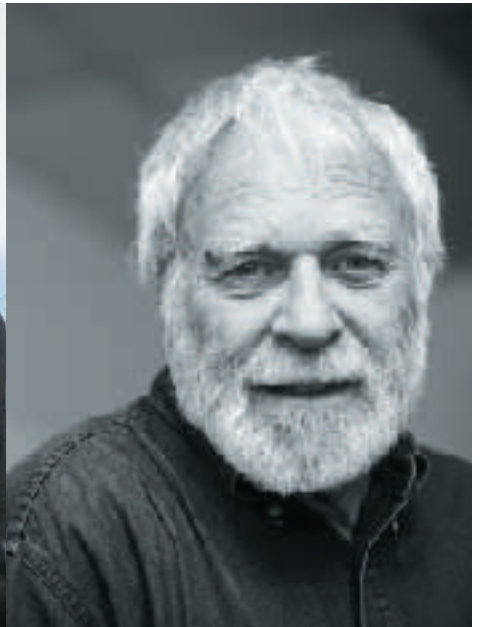
Tout comme le bon jardinage qui dépend d'une bonne connaissance des besoins des plantes, de celles qui fleuriront à l'ombre et des autres qui préfèrent le plein soleil, des éléments nutritifs et des arrosages requis, etc., le secteur bénévole doit savoir comment nourrir l'action bénévole. Il existe autant de types de bénévoles que d'espèces de plantes. Nous disposons maintenant d'un grand réservoir de connaissances qui nous permettent de nourrir tous les



Je suis là



Je suis là



types de bénévoles, selon leurs possibilités, leurs caractéristiques et leurs aptitudes, et de recueillir avec eux et elles le meilleur de ce qu'ils et elles ont à offrir.

Autrement dit, les organismes d'action bénévole existent pour accomplir une mission et les possibilités pour ce faire ont l'envergure des besoins et des aspirations de l'humanité. Les bénévoles sont au cœur de l'accomplissement de cette mission. L'engagement effectif des bénévoles est l'élément central de cohésion des efforts complexes du secteur bénévole.

changement nécessaire qui doit être mis en pratique à l'échelon des services.

Nous devons évaluer à nouveau nos modes d'assignation des bénévoles aux tâches de même que la formation et l'appui que nous leur procurons. Il est aussi nécessaire que nous évaluions nos méthodes d'évaluation du travail accompli par les bénévoles et soyons précis quant aux effets de leur rendement sur celui même de l'organisation.

Toutes ces réflexions nous ouvrent la possibilité de revitaliser radicalement les organismes qui mettent leurs idées en action et de nous entraider dans notre recherche de l'excellence dans l'accomplissement de nos missions respectives. Cette simple raison suffirait pour reconnaître l'importance de ces réflexions.

La simplicité de cette dynamique est l'origine d'une révolution de la connaissance au sein du secteur bénévole. On peut la comparer au moment où, il y a quelques années, le secteur privé s'est rendu compte que le service à la clientèle n'était pas seulement une caractéristique souhaitable pour le succès en affaires, mais une activité absolument critique pour celles-ci. Ce ne sera que lorsque les organismes du secteur bénévole intégreront tous les niveaux et aspects de leur culture organisationnelle leur compréhension de l'importance des bénévoles que nous commencerons à percevoir une véritable différence et un effet mesurable.

Il faut que ce changement ait lieu à tous les niveaux dans les organismes bénévoles. Non seulement les membres de conseils d'administration doivent-ils en discuter sincèrement, mais les gestionnaires doivent prendre ce changement au sérieux et l'incorporer leurs techniques organisationnelles et administratives. Il faut élaborer des plans qui prévoient la participation de tous et toutes au sein de l'organisme et le

Nous devons réévaluer nos façons d'intégrer les bénévoles aux démarches de prises de décisions et de les maintenir au courant des modifications organisationnelles.

Nous vivons une période de renouveau que nous devons envisager avec un esprit ouvert, humeur et une bonne volonté concertée. Nous devons aborder ce renouveau avec le plus grand respect de nos buts communs tout en modifiant certaines de nos pratiques et en conservant les plus efficaces.

Toutes ces réflexions nous ouvrent la possibilité de revitaliser radicalement les organismes qui mettent leurs idées en action et de nous entraider dans notre recherche de l'excellence dans l'accomplissement de nos missions respectives. Cette simple raison suffirait pour reconnaître l'importance de ces réflexions.

Or, le changement peut permettre d'accomplir davantage, car il s'agit d'une entreprise collective d'une importance capitale pour nous tous et toutes au sein du mouvement bénévole. Plus nous serons respectueux et réfléchis dans notre effort de renouvellement de



notre conception et de notre définition de nos relations avec les bénévoles, plus nous pourrons construire une culture forte de l'action bénévole. Nous pouvons transformer l'expérience de l'action bénévole et ainsi construire une culture d'action bénévole, et par conséquent un secteur bénévole, des plus forts que le Canada ait jamais connus.

Notre défi le plus significatif : en période de changement, nous ne pouvons sous-estimer la valeur d'une culture d'action bénévole. Nos bénévoles traduisent nos intentions et nos valeurs en travail utile, significatif et mutuellement gratifiant. Quant à nous, nous devons revitaliser l'action bénévole en nous assurant qu'elle sera vivante, saine et viable. Nous devons prendre soin de notre jardin de bénévoles, répondre à leurs besoins pour qu'en retour ils et elles puissent répondre aux nôtres.

Une belle relation de réciprocité : si les bénévoles obtiennent le meilleur de nous-mêmes, nous pourrons obtenir le meilleur d'eux-mêmes.

Nous vous invitons instamment à amorcer votre travail de réflexion, à repenser l'engagement de l'action bénévole au sein de votre organisme. Au cours de l'AIV, Bénévoles Canada et ses partenaires gouvernementaux ont préparé des ressources et instruments qui traitent de la pensée organisationnelle et aident à l'orienter en vue du développement de l'engagement de l'action bénévole. Pour obtenir ces documents, visitez notre site à l'adresse suivante : [www.aivcanada.org](http://www.aivcanada.org) ou appelez-nous au 1-800-670-0401.

Voici quelques exemples d'activités que vous pouvez entreprendre : adoptez le Code canadien du bénévolat; communiquez avec Bénévoles Canada, votre centre local d'action bénévole, une association professionnelle de gestionnaires de bénévoles et vos propres bénévoles; visitez périodiquement le site web de l'AIV pour y trouver des renseignements sur des ressources, outils et organisations qui peuvent vous aider à démarrer; changez vos pensées et témoignages avec d'autres et avec nous.

Restez en communication avec nous, faites les premiers pas de votre démarche de réflexion et bonne chance!

## Vous pouvez faire les premiers pas de votre démarche de réflexion en :

- dressant une liste des accomplissements de vos bénévoles et évaluant ces accomplissements,
- demandant à vos bénévoles comment ils et elles croient pouvoir s'engager de façon plus effective,
- demandant à vos membres de conseil d'administration bénévoles de décrire leur engagement au travail de l'organisme,
- recueillant des témoignages auprès de vos bénévoles, en les publiant dans le bulletin d'information interne de votre organisme et en réfléchissant sur ce que vous pouvez apprendre de ces témoignages.

*Les ressources suivantes ont été conçues pour aider les organismes à impliquer, à gérer, à maintenir et à reconnaître plus efficacement leurs bénévoles. Ces livres, manuels et guides, produits sous les auspices de l'Année internationale des volontaires 2001 au Canada, permettent aux organismes de redynamiser et de revitaliser l'engagement bénévole.*

*Pour obtenir plus de renseignements ou pour commander ces ressources, veuillez visiter le site Web canadien de l'Année internationale des volontaires 2001 [www.aivcanada.org](http://www.aivcanada.org) ou composez le 1-800-670-0401.*

## Code canadien du bénévolat

En raison de la taille et de la portée du secteur bénévole au Canada, il existe différents types d'occasions de bénévolat et divers niveaux de soutien organisationnel offerts aux bénévoles.

Le **Code canadien du bénévolat** décrit les valeurs, les principes directeurs et les règles ou normes particulières qui se rapportent à la façon dont les organismes impliquent leurs bénévoles. Il présente un contexte et un guide qui aident les organismes à évaluer l'engagement de leurs bénévoles et le soutien offert à ceux-ci.

Le Code contient ce qui suit : des renseignements généraux sur le secteur bénévole canadien et sur la logique derrière la mise en place d'un code; le Code comme tel; des sujets de discussion liés au Code; et différentes méthodes d'application du Code.

Le **Code canadien du bénévolat** se compose de trois éléments importants :

1. Valeurs de la participation bénévole : notions de base concernant l'importance et la valeur de la participation



bénévole au sein des organismes bénévoles et de la société canadienne.

**2. Principes directeurs de la participation bénévole :** Principes qui décrivent l'échange entre les organismes bénévoles et les bénévoles.

**3. Normes liées à l'organisation de la participation bénévole :** Normes dont les organismes doivent tenir compte lorsqu'ils développent ou révisent l'implication actuelle de leurs bénévoles.

Au moyen du **Code canadien du bénévolat**, les organismes examinent leurs politiques et priorités de bénévolat actuelles et sont encouragés les revoir, les adapter ou les modifier. La mise en place d'une articulation normalisée et acceptée à l'échelle nationale du rôle et du traitement des bénévoles canadiens constitue une base partagée parmi les organismes bénévoles. Les résultats de l'adoption du Code sont une vision partagée dans l'ensemble du secteur bénévole canadien, un plus grand investissement des organismes dans le soutien aux bénévoles et une expérience plus constante pour les bénévoles.

## Une question de conception

Le secteur bénévole fait face à de nombreux défis : effets de l'évolution démographique, attentes changeantes des bénévoles, inquiétudes concernant la gestion des risques, nouvelles tendances chez les jeunes bénévoles et réévaluation de la théorie de gouvernance. De plus en plus d'organismes sont forcés recommencer zéro mesure qu'ils valuent comment les bénévoles les aident réaliser leurs missions.

**Une question de conception** est un document de travail et un guide pratique qui explore la nature des divers aspects de la conception des tâches. Il examine la façon de créer des occasions de bénévolat qui aident les organismes réaliser leur mandat tout en satisfaisant les bénévoles. Le manuel explore également la relation entre la conception des tâches et la gestion des risques, les postes rémunérés et bénévoles, ainsi que les normes du travail et les stratégies de planification à long terme. Des exemples de descriptions de poste et d'études de cas organisationnelles sont également inclus.

Une conception des tâches efficace répond aux besoins des bénévoles et ceux du programme ou de l'organisme. En réfléchissant à la conception des tâches et à l'adaptation des leçons tirées de la richesse des ressources humaines et de la théorie commerciale disponible, les organismes bénévoles sont plus aptes à impliquer leurs bénévoles en ce 21<sup>e</sup> siècle.

## Perspectives bénévoles

Cet ensemble de quatre manuels de gestion des programmes de bénévolat aborde les défis des organismes et des groupes qui cherchent à impliquer les jeunes, les personnes handicapées et les adultes plus âgés dans des activités de bénévolat. L'ensemble comprend également un manuel sur le bénévolat des employés / des entreprises qui aborde les incidences, les occasions et les défis que présente le bénévolat des employés / des entreprises aux organismes bénévoles.

Chaque manuel comprend des études de cas, des conseils concernant la gestion des programmes, des exemples de politiques et des documents d'exercice (c.-à-d., des descriptions de poste, des contrats de bénévolat, des outils de gestion des risques, des guides d'orientation et des aperçus d'évaluation).

### Perspectives bénévoles : nouvelles stratégies pour favoriser la participation des jeunes

Les jeunes font du bénévolat plus que presque tout autre groupe d'âge. Toutefois, lorsqu'elles tentent de trouver l'emploi qui convient le mieux à ces jeunes bénévoles, de nombreuses agences éprouvent des difficultés à s'adapter aux intérêts et au style des jeunes. Ce manuel pratique contient des indices, des exemples de descriptions de poste et des lignes directrices générales concernant le travail avec les jeunes. **Nouvelles stratégies pour favoriser la participation des jeunes** examine la nouvelle tendance des jeunes bénévoles et illustre quel point ces derniers peuvent apporter une perspective fraîche et énergique au sein des organismes et dans les programmes de bénévolat. Le manuel propose des stratégies et des suggestions pour l'élaboration d'occasions de bénévolat attrayantes pour les jeunes. Il traite également de tous les aspects du processus, du recrutement à la reconnaissance des bénévoles.

### Perspectives bénévoles : vers un environnement accessible et intégrateur

De nombreuses personnes handicapées font face à des obstacles, et, par conséquent, à de la frustration lorsqu'il est question de l'accès à des occasions de bénévolat satisfaisantes. **Vers un environnement accessible et intégrateur** répond aux intérêts des personnes handicapées et à l'objectif des organismes d'impliquer une plus grande diversité de bénévoles. Ce manuel donne une description détaillée des questions et des obstacles liés au recrutement de personnes handicapées comme bénévoles. Il contient des renseignements utiles, des conseils pratiques et des suggestions concernant la façon de créer un milieu accessible et un cadre de travail qui aidera les organismes à offrir un milieu de travail accessible et chaleureux aux bénévoles handicapés. Il

aide également la création de partenariats avec les organismes qui travaillent avec les personnes handicapées.

## **Perspectives bénévoles : nouvelles stratégies pour favoriser la participation des adultes plus âgés**

Bien que les adultes canadiens plus âgés fassent du bénévolat en moins grand nombre que tout autre groupe d'âge, lorsqu'ils y prennent part, ils y consacrent en moyenne plus de temps que tous les bénévoles des autres groupes d'âge. Le défi de nombreux organismes bénévoles consiste à recruter des bénévoles et à fournir des occasions de bénévolat qui ne dépendent pas uniquement des attentes traditionnelles liées aux intérêts et à la disponibilité des personnes âgées. **Nouvelles stratégies pour favoriser la participation des adultes plus âgés** explore les conclusions des statistiques et des recherches concernant les intérêts des adultes âgés dans un contexte de travail communautaire. Il présente également de nouvelles façons de percevoir la conception des tâches des personnes âgées et des exemples de cas de programmes de bénévolat novateurs à l'intention des adultes plus âgés.

## **Perspectives bénévoles : avantages et défis du bénévolat en milieu de travail**

De nombreuses entreprises et d'autres grands employeurs ont mis sur pied des programmes de bénévolat des employés / des entreprises. Un des plus grands défis des groupes d'employés bénévoles consiste à trouver des organismes bénévoles prêts à les recruter. Ces organismes ont dû souligner quel point il pouvait être difficile de répondre aux besoins et aux intérêts des programmes de bénévolat des employés / des entreprises dans le contexte des besoins de leur organisation et de la conception générale de leurs programmes de bénévolat. **Avantages et défis du bénévolat en milieu de travail** traite des nouvelles tendances du bénévolat des employés / des entreprises et explore des façons qui permettent aux agences de profiter de ces bénévoles.

## **Journée mondiale du service des jeunes**

Les événements uniques et les célébrations de grande envergure comme la Semaine nationale de l'action bénévole ou la Journée mondiale du service des jeunes (JMSJ) permettent de sensibiliser les gens au bénévolat et de générer un intérêt pour les activités de bénévolat.

Ce guide encourage les organismes à organiser un événement dans le cadre de JMSJ pour les trois raisons suivantes : aider à générer un intérêt pour le bénévolat des jeunes; désigner publiquement les organismes comme tant de bonnes sources de bénévolat pour les jeunes; et explorer différentes façons de profiter des jeunes bénévoles. Les organismes communautaires et les

jeunes tireront profit de la lecture de ce guide de planification complet.

## **Ressources sur le bénévolat en milieu de travail**

Cet ensemble de trois ressources s'adresse au secteur des entreprises. Qu'il s'agisse d'une grande multinationale ou d'une petite entreprise locale, ces publications s'ajoutent très bien aux bibliothèques d'entreprise. Elles ont été rédigées en vue d'aborder les incidences, les occasions et les défis présentés par la tendance émergente du bénévolat des employés, et de donner des idées sur la façon d'impliquer les employés bénévoles dans la collectivité.

## **Le monde du travail au service de la communauté : jumelage des intentions et des possibilités d'action**

Rédigé en collaboration avec Volunteer Calgary et IMAGINE, ce livre examine les avantages du bénévolat des employés / des entreprises. Il décrit, étape par étape, la marche à suivre pour mettre en œuvre ou améliorer un programme de bénévolat pour des employés.

## **Bénévolat en milieu de travail – comment les entreprises canadiennes encouragent et appuient le bénévolat**

Donnant une description détaillée de certaines initiatives canadiennes de bénévolat des employés, ce livre traite des entreprises qui ont trouvé des façons uniques et ingénieuses d'associer employés et groupes communautaires. Rédigées en collaboration avec IMAGINE, ces études de cas offrent aide et encouragement aux entreprises concernant la façon d'appuyer le bénévolat des employés.

## **Bénévolat des employés au sein des petites entreprises**

Visant à présenter le concept du bénévolat des employés aux petites entreprises, ce document d'information utile sensibilise les petites entreprises et les encourage à élaborer un programme de bénévolat des employés.