



## Autodiagnostic sur la coordination de bénévoles

### Contexte :

Le Parcours FAR<sup>1</sup> est un processus simple qui se déroule en quatre étapes. Il comprend les étapes *s'informer avec le bon à savoir*, *s'autoévaluer avec l'autodiagnostic*, *réfléchir avec l'atelier De la Réflexion à l'action* et finalement *agir* avec la possibilité d'accéder à des *outils concrets*<sup>2</sup>.

L'autodiagnostic vous permettra de vous autoévaluer et facilitera la réalisation de l'atelier, même s'il n'est pas obligatoire de le réaliser avant. Il se présente sous la forme d'un questionnaire qui vous permet de faire le point sur les pratiques actuelles de votre organisation afin d'analyser la qualité de la gestion des bénévoles au sein de votre organisme. En remplissant ce questionnaire, vous découvrirez quel est le plus grand défi à relever dans ce domaine. Le questionnaire est conçu pour être rempli approximativement en 20 minutes.

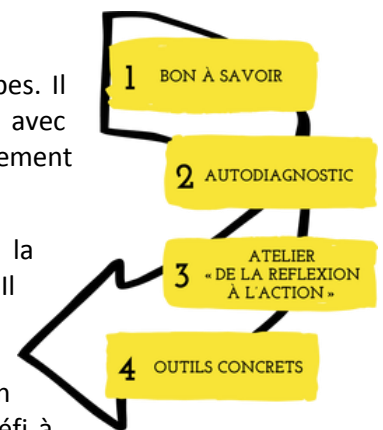
Si vous désirez approfondir certaines questions, plusieurs autres personnes de votre organisme (bénévoles, intervenants, etc.) peuvent le remplir afin de voir quelle est la perception générale de l'engagement bénévole chez vous.

### Mise en garde :

Chaque organisme a sa propre réalité et doit ainsi faire des choix. Pour cette raison, il est évident que votre organisme n'applique pas tous les énoncés suivants. Il faut donc être prudent dans l'interprétation des chiffres. Toutefois, l'autodiagnostic pourra vous donner une idée de votre situation.

### Consignes :

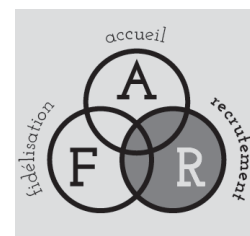
Vous êtes invité à remplir les trois grilles : recrutement, accueil et fidélisation. À chacun des énoncés, vous devez indiquer un chiffre entre 5 (Complètement en accord) et 0 (Pas du tout d'accord). À la fin de chacune des grilles, vous devez additionner tous les points pour un total maximum de 100. À la fin, vous pourrez comparer vos résultats entre les trois grilles. Le résultat le plus bas indiquera le plus grand défi à relever.



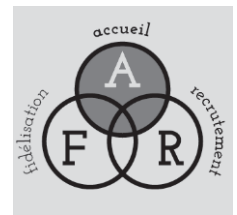
<sup>1</sup> Le Parcours FAR a été construit à partir de l'étude Passer à l'action – qui regroupait les partenaires suivants : Centre d'action bénévole Aide 23, Centre d'action bénévole de Québec, Centre d'action bénévole de Contrefort, Centre intégré universitaire de santé et services sociaux (CIUSSS) et l'Institut sur le vieillissement et la participation sociale (IVPSA). Le projet a été financé dans le cadre du programme Québec ami des aînés (QADA) du ministère de – secrétariat aux aînés (mettre le nom exact du secrétariat).

<sup>2</sup> Pour accéder aux outils concrets, consultez le site Web du [Parcours FAR \(parcours.far.org\)](http://parcours.far.org).

## Volet recrutement :



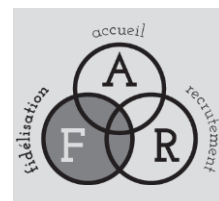
Numéros	Volet recrutement	5 à 0
<i>L'actualisation du bouche-à-oreille</i>		
1	L'organisme soutient activement le bouche-à-oreille par les personnes fréquentant l'organisme (partenaires, bénévoles, bénéficiaires, etc.) pour faire sa promotion	
2	L'organisme informe régulièrement ses bénévoles de ses besoins en relève bénévole	
<i>La présence de l'organisme à des événements, des présentations et d'autres lieux</i>		
3	L'organisme est présenté régulièrement dans des milieux ciblés où se trouvent des personnes avec des caractéristiques recherchées par l'organisme (ex. : lors des formations à la retraite si l'organisme vise des bébés-boumeurs pour la relève bénévole)	
4	L'organisme sensibilise des nouveaux arrivants au bénévolat québécois	
5	L'organisme est présenté régulièrement en milieu éducatif (ex. : des kiosques d'informations au Cégep en début de session)	
6	L'organisme met en place des rencontres informelles de sensibilisation au bénévolat (ex. : cafés-rencontres)	
7	L'organisme met en place des activités tout au long de l'année spécialement pour faire du recrutement de nouveaux bénévoles	
8	L'organisme recrute par l'entremise de courriels envoyés à des membres d'une association (ex. : associations étudiantes ou de retraitées)	
<i>L'utilisation des médias comme espace de diffusion</i>		
9	L'organisme utilise les médias traditionnels comme espace de diffusion de ses besoins en bénévolat (ex. : journaux locaux, bulletin paroissial, télévision, radio, etc.)	
10	L'organisme diffuse sur le Web ses besoins en bénévolat (ex. site Web de l'organisme, Facebook, kijiji, etc.)	
11	L'organisme exerce une présence intense, ciblée et prolongée dans les médias, ce qui permet de mieux identifier l'organisme dans les médias.	
<i>Le contenu et la forme du message</i>		
12	L'organisme met en valeur les apports positifs du bénévolat en fonction des personnes contactées (ex. : socialisation pour les personnes isolées)	
13	L'organisme partage des témoignages d'expériences positives par des bénévoles passionnés (ex. : dans des kiosques)	
14	L'organisme transmet un message clair et cohérent dans tous les événements auxquels il participe et dans ses communications dans les médias (ex. : sa mission, les tâches des bénévoles, etc.)	
15	L'organisme modernise ses outils de communication sur le plan du message, du contenu ou de la forme (ex. : site Web, dépliants, annonces de presse, etc.)	
<i>L'aspect organisationnel ou interne de l'organisme communautaire</i>		
16	L'organisme demande toujours aux personnes qui se montrent intéressées à faire du bénévolat où, quand et comment ils ont appris l'existence de l'organisme et pourquoi ils ont décidé de s'y intéresser. L'organisme génère des statistiques concernant les résultats des différentes actions de recrutement	
17	L'organisme fait un suivi systématique et dans des délais raisonnables des personnes qui ont manifesté un intérêt à devenir bénévole (ex. : retour d'appel suite à un message vocal, prise de contact après un événement de recrutement, etc.)	
18	L'organisme est au courant des causes du taux de roulement de ses bénévoles (idéalement, par type de service)	
19	L'organisme est en relation avec le Centre d'Action Bénévole de son territoire pour faire part de leurs besoins en bénévoles	
20	L'organisme profite de ses propres événements internes pour promouvoir le recrutement de bénévoles (ex. : assemblée générale)	
<b>Résultat pour le volet recrutement :</b>		<b>/100</b>



## Volet accueil et intégration :

Numéros	Volet accueil et intégration	5 à 0
<i>La préparation à l'accueil des bénévoles</i>		
1	Une personne au sein de l'organisme fait office de responsable des bénévoles (cela peut être un employé ou un autre bénévole)	
2	L'organisme remet toutes les informations pertinentes à l'activité du nouveau bénévole dès son arrivée (ex. : dossier avec la mission, le calendrier d'événements, l'historique de l'organisme, etc.)	
3	Les bénévoles déjà présents dans l'organisme sont ouverts à accueillir de nouveaux bénévoles au sein de l'organisme (il n'existe pas de gang ou cliques entre les bénévoles)	
4	L'ambiance au sein de l'organisme est conviviale et accueillante	
5	L'organisme prévoit un entretien personnel avec chaque futur bénévole lors de son arrivée à l'organisme (ex. : d'une durée de 1 heure)	
6	Le nouveau bénévole est informé du code d'éthique, des règlements ou politique de l'organisme, et il signe un accord moral en indiquant en avoir pris connaissance et qu'il accepte de s'y tenir dans le cadre de son activité au sein de l'organisme	
7	Le nouveau bénévole est toujours informé des contraintes et des attentes spécifiques à l'activité choisie (même les côtés moins agréables des tâches à accomplir sont mis en lumière) et il donne son accord explicite	
8	Le nouveau bénévole est systématiquement présenté à toute l'équipe lors de son arrivée au sein de l'organisme (ex. : avec un tour des bureaux, autour d'un café, etc.)	
9	L'organisme s'assure de faire le suivi avec le nouveau bénévole entre son accueil et le début de ses activités.	
10	Le nouveau bénévole est informé au début de son engagement de toutes les modalités liées à son activité dans l'organisme (ex. : formations possibles, prochaines activités sociales, etc.)	
11	L'organisme fait un suivi consciencieux et assidu des personnes intéressées à faire du bénévolat qui prennent contact avec l'organisme	
12	Le nouveau bénévole est toujours clairement informé des limites dans ses tâches en tant que bénévole	
<i>L'intégration des bénévoles</i>		
13	Le choix de l'activité du nouveau bénévole se fait conjointement, et non de façon imposée, après l'avoir informé de toutes les activités possibles au sein de l'organisme	
14	Le nouveau bénévole sait depuis le début de son engagement à qui il doit s'adresser en cas de problèmes, questions ou remarques concernant son engagement au sein de l'organisme ou lors de l'exécution de l'activité bénévole	
15	L'organisme donne la possibilité au nouveau bénévole de suivre des formations pertinentes pour la tâche qu'il accomplira au sein de l'organisme	
16	L'organisme met à contribution les bénévoles expérimentés pour la formation de nouveaux bénévoles	
17	L'organisme fait systématiquement un suivi auprès du nouveau bénévole après le début de son engagement (ex. : après le premier mois) pour confirmer que le choix de son domaine d'implication répond à ses attentes	
18	Une procédure est prévue en cas d'un mauvais choix d'activité du nouveau bénévole afin de l'aider à se réorienter (et le bénévole est aussi informé de l'existence de cette procédure)	
19	Les nouveaux bénévoles peuvent participer aux décisions de l'organisme (ex. dans des comités, des projets, l'assemblée générale, etc.) et ils sont informés de ce fait depuis le début de leur engagement	
20	L'organisme demande systématiquement aux nouveaux bénévoles comment ils ont perçu leurs premiers moments dans l'organisme, dans le but d'améliorer la procédure d'accueil pour les futurs bénévoles (ex. avec un questionnaire ou un court entretien quelques mois après le début de leur engagement)	
<b>Résultat pour le volet recrutement :</b>		<b>/100</b>

## Volet fidélisation :



Numéros	Volet fidélisation	5 à 0
<i>Le sentiment d'appartenance à un organisme</i>		
1	Les bénévoles ont régulièrement des nouvelles de l'organisme, même celles qui ne les touchent pas forcément dans l'accomplissement de leurs tâches au sein de l'organisme (ex. changement de CA, études de projets stratégiques, etc.)	
2	L'organisme s'assure de maintenir une ambiance de travail conviviale et une organisation structurée au sein de l'organisme	
3	L'organisme planifie des activités sociales pour les bénévoles	
4	L'organisme vérifie s'il y a un fort sentiment d'appartenance à l'organisme de la part des bénévoles	
5	L'organisme a mis en place des actions de reconnaissance de l'engagement des bénévoles (ex. : remise de certificat ou d'un objet significatif, pérennité du droit de vote, célébration des anniversaires des bénévoles, organisation de fête pour les bénévoles, etc.)	
6	Des activités sociales entre les bénévoles sont organisées régulièrement ou encouragées par l'organisme pour promouvoir les échanges entre les bénévoles (ex. Cafés-rencontres, 5 à 7, etc.)	
7	Le bénévole a la possibilité de participer aux décisions de l'organisme ou d'exprimer ses opinions. Celles-ci sont ensuite prises en considération par l'organisme (ex. CA, comités, etc.)	
8	L'organisme met en place un calendrier annuel des principaux événements et activités	
<i>L'encadrement et le suivi des bénévoles</i>		
9	L'organisme évalue régulièrement la satisfaction et les motivations des bénévoles (ex. : par l'entremise de rencontres, d'un formulaire, etc.)	
10	Dans le cas d'un besoin supplémentaire ressenti par l'organisme, la responsable des bénévoles sollicite tous les bénévoles, pas toujours les mêmes (ex. : en appliquant un système de tour de rôle, tout en respectant la volonté des bénévoles de le faire ou non)	
11	L'organisme offre un soutien continu aux bénévoles par une personne responsable des bénévoles	
12	Les organismes explorent systématiquement les raisons de départ des bénévoles (ex. : pour tenir des statistiques, etc.)	
13	L'organisme met en place un système de parrainage d'un nouveau bénévole avec un bénévole expérimenté	
14	L'organisme met en place des mécanismes de transfert des informations entre bénévoles (ex. : des bénévoles présents aux réunions ont comme responsabilité d'informer les absents)	
15	L'organisme consulte régulièrement les bénévoles sur les formations (ou autres activités de soutien) qu'ils considèrent nécessaires pour les soutenir dans l'accomplissement de leurs tâches	
16	L'organisme offre la possibilité pour les bénévoles de s'exprimer concernant leur activité bénévole ou l'organisme	
<i>Les difficultés rencontrées dans l'accomplissement des tâches</i>		
17	Les intervenants, et en particulier le responsable des bénévoles, prennent connaissance des difficultés des bénévoles lors de l'accomplissement de leurs tâches (ex. Ils accompagnent de temps à autre un bénévole dans ses activités)	
18	L'organisme identifie et respecte les limites du bénévolat ou du bénévole (ex. : par l'entremise d'une formation, de règlements de l'organisme, de protocoles, etc.)	
19	L'organisme est flexible et donne l'opportunité au bénévole de se désister d'une activité si cela ne lui convient plus et lui propose de changer d'activité ou de la reprendre plus tard (pour laisser la porte ouverte à un retour éventuel du bénévole vers l'organisme)	
20	L'organisme adapte l'ampleur des services offerts selon les bénévoles qui effectuent la tâche de façon à éviter leur surmenage (ex. : prendre la décision de diminuer le nombre de repas à livrer par la popote roulante si le nombre de bénévoles diminue)	
<b>Résultat pour le volet recrutement :</b>		<b>/100</b>