

LE  
**CODE CANADIEN**  
DU BÉNÉVOLAT

*Valeurs, principes directeurs et normes de pratique*





**VOLUNTEER  
BÉNÉVOLES**  
C A N A D A



Administrateurs canadiens  
des ressources bénévoles



**FONDATION  
HOME DEPOT  
CANADA**



**pwc**

Pour plus d'information à ce sujet ou sur d'autres questions liées à l'action bénévole,  
visitez [www.benevoles.ca/ressources](http://www.benevoles.ca/ressources).

Les droits d'auteur qui protègent les documents de Bénévoles Canada ne s'appliquent pas aux organismes bénévoles et de bienfaisance qui souhaiteraient utiliser ces documents à des fins non commerciales.

© Bénévoles Canada, 2012

*Also available in English*

ISBN 978-1-926530-08-6



# Remerciements

## Mars 2012

Au cours des dix années depuis que le *Code canadien du bénévolat* a été lancé pour souligner l'Année internationale des volontaires en 2001, des milliers d'organismes ont consciencieusement adopté et adapté le Code dans différentes collectivités canadiennes. La réception enthousiaste réservée au Code par les membres de conseils d'administration, les directeurs généraux, les gestionnaires de ressources bénévoles, les bénévoles, les employés, les bailleurs de fonds et les décideurs a donné vie au Code et en a fait un document phare reconnu à l'échelle du Canada et dans le monde entier.

Bénévoles Canada aimerait remercier Liz Weaver de la vision et du dynamisme dont elle a fait preuve lors de la conception de la première édition du *Code canadien du bénévolat*. Ancrée aux études de maîtrise de cette dernière en gestion du leadership du secteur bénévole national dans le cadre du programme McGill-McConnell, la Fondation J.W. McConnell a fourni les ressources nécessaires au stade précoce du développement du Code et nous l'en remercions. Enfin, le leadership éclairé du premier comité consultatif et des réviseurs initiaux a réellement eu une incidence durable sur le Code.

Par ailleurs, Bénévoles Canada aimerait souligner son association avec les Administrateurs canadiens des ressources bénévoles (ACRB) et tous ceux qui ont participé à la création de l'édition 2006, qui fusionnait le *Code canadien du bénévolat* (Bénévoles Canada, 2000) et les normes de pratique de l'association ACRB (ACRB, 2002).

Le tremplin de l'édition 2012 du Code a pris la forme d'un groupe de réflexion tenu en septembre 2010. Nous aimerions donc témoigner notre appréciation

envers tous les participants et aussi tous ceux qui ont pris le temps de réviser les ébauches de la nouvelle édition du Code, qui ont partagé leurs expériences et leurs commentaires : Barb Gemmell; Cathy Taylor, Centre d'Action Bénévole de Guelph-Wellington; David Styers, Council for Certification in Volunteer Administration (CCVA); Donna Carter, ACRB; Jo Nore, Volunteer Prince George; Joan Crittenden; Kathleen Thomas, Multicultural Council of Windsor and Essex County; Katherine Campbell, CCVA; Liz Weaver, Tamarack, an Institute for Community Engagement; Lorrie Hathaway, Centre d'Action Bénévole de Toronto; Lynne Toupin, Le Conseil RH pour le secteur communautaire (Conseil RH); Nadine Maillot; Nicole René, Réseau de l'action bénévole du Québec; et Ruth MacKenzie, Paula Speevak-Sladowski, Zoe Fleming, Phoebe Powell, Deborah Pike de Bénévoles Canada.

Bénévoles Canada aimerait remercier les membres du Conseil consultatif des centres d'action bénévole, qui ont apporté des contributions inestimables au contenu et à l'applicabilité du Code dans divers contextes. Leur engagement tout au long des collaborations avec le réseau de centres d'action bénévole en vue de communiquer le Code aux collectivités canadiennes permettra à des organismes de tous les types et de toutes les tailles d'adopter le Code.

Enfin, Bénévoles Canada reconnaît l'appui financier de la Fondation Home Depot Canada et PwC pour cette édition du Code canadien du bénévolat.



# Table des matières

<b>1</b>	<b>CONTEXTE</b> .....	<b>1</b>
	• Bénévoles Canada .....	1
	• Collaboration avec le secteur bénévole .....	2
	• Le bénévolat au Canada de nos jours .....	2
	• Le Code canadien du bénévolat : historique, importance et éléments .....	3
<b>2</b>	<b>LE CODE CANADIEN DU BÉNÉVOLAT</b> .....	<b>5</b>
	• La valeur du bénévolat .....	5
	• Principes directeurs du bénévolat .....	5
	• Normes organisationnelles relatives au bénévolat .....	6
<b>3</b>	<b>PARTICIPATION DES BÉNÉVOLES : ADOPTION ET MISE EN ŒUVRE DU CODE</b> . . . .	<b>8</b>
	• Adoption du Code au sein d'un organisme .....	8
	• Participation des bénévoles au sein des organismes sans but lucratif .....	10
	• Liste de contrôle des normes organisationnelles .....	11
<b>4</b>	<b>ANNEXES</b>	
	• Annexe A : Les bénévoles et le secteur bénévole au Canada .....	19
	• Annexe B : Spectre de l'engagement .....	20
	• Annexe C : Glossaire .....	21
	• Annexe D : Autres ressources .....	23



# 1 Contexte

## BÉNÉVOLES CANADA

Bénévoles Canada encourage tous les Canadiens à s'engager au sein de leurs collectivités et collabore avec tous les types d'organismes en vue de mobiliser les bénévoles d'aujourd'hui. Son expertise repose sur des recherches originales, des connaissances pratiques et un réseau unique de consultation, qui inclut un vaste éventail d'organismes, des particuliers, des petits centres d'action bénévole et de grandes entreprises comptant des milliers d'employés.

Ayant pour but d'influencer les politiques sociales et le développement de précieuses ressources relatives au bénévolat, cet organisme aide les autres organismes sans but lucratif et les entreprises en renforçant leur capacité de s'adapter à la culture changeante du bénévolat. Il souligne l'importance des 13,3 millions de bénévoles canadiens<sup>1</sup> au moyen de campagnes nationales, et collabore avec son Conseil des entreprises pour le bénévolat en vue de catalyser les conversations sur la conscience sociale et l'engagement communautaire des entreprises. Bénévoles Canada s'immisce dans tous les secteurs pour appuyer le bénévolat et les agents ultimes du changement social : les bénévoles canadiens.

### Bénévoles Canada travaille en partenariat avec :

- un réseau de près de 200 centres d'action bénévole dans tout le Canada;
- des associations provinciales et territoriales de centres d'action bénévole;
- un réseau d'organismes ayant recours à des bénévoles, qui rassemble des professionnels du développement des bénévoles œuvrant au sein d'organismes sans but lucratif, d'institutions publiques et d'organismes de bienfaisance à l'échelle pancanadienne;
- un réseau d'entreprises nationales, par le biais de son Conseil des entreprises pour le bénévolat;
- un réseau de membres qui représente le champ complet des secteurs sans but lucratif, public et privé, notamment les gestionnaires de ressources bénévoles, les centres d'action bénévole, les organismes sans but lucratif, les groupes communautaires, les ministères gouvernementaux, les entreprises et sociétés, et les personnes qui s'intéressent au bénévolat;
- des décideurs, des chercheurs et des bailleurs de fonds du milieu universitaire et du secteur public.



# 1 Contexte

## COLLABORATION AVEC LE SECTEUR BÉNÉVOLE

**Bénévoles Canada** collabore avec divers organismes sans but lucratif afin d'assurer le leadership de toute question relative au renforcement de l'engagement des citoyens et de catalyser l'action bénévole.

**L'association Administrateurs canadiens des ressources bénévoles (ACRB)** est un regroupement pancanadien qui renforce et fait progresser la gestion des ressources bénévoles. Elle vise à promouvoir la compétence et l'excellence en recourant à un code de déontologie établi, à des ressources d'emploi, à la promotion de l'emploi, à l'accréditation et à des normes de pratique. En outre, l'association ACRB collabore avec des organismes provinciaux, pancanadiens et internationaux pour appuyer ses membres. Elle a notamment pour but de faire reconnaître et respecter la gestion des ressources bénévoles comme une profession de choix.

**Le Conseil RH pour le secteur communautaire (Conseil RH)** fait progresser les enjeux relatifs à la main-d'œuvre communautaire. Son travail est guidé par cinq priorités stratégiques : renforcer les pratiques de gestion des ressources humaines; soutenir le développement des compétences et l'apprentissage lié au travail; acquérir et partager des connaissances au sujet de la main-d'œuvre; favoriser le développement du leadership et la relève; et promouvoir une culture inclusive. Le Conseil RH a ébauché des normes de gestion des ressources humaines afin d'aider les membres des conseils d'administration, les gestionnaires et les employés à élaborer et à mettre en œuvre des politiques et des pratiques efficaces relatives aux ressources humaines à l'intention des organismes sans but lucratif.

**Imagine Canada** est un organisme de bienfaisance national dont la principale cause se rapporte aux œuvres de bienfaisance et aux organismes sans but lucratif du Canada. Il les appuie tous afin qu'ils

puissent à leur tour soutenir les Canadiens et les collectivités desservies. L'organisme a élaboré un ensemble de normes partagées visant à renforcer la capacité du secteur dans les domaines de la gouvernance, de la responsabilité comptable, de la collecte de fonds, de la gestion des ressources humaines et de l'engagement bénévole.

**Le Réseau de l'Action Bénévole du Québec** est un organisme sans but lucratif dont les efforts sont concentrés sur le bénévolat et l'action bénévole au Québec. Ce réseau a lancé un programme intitulé Logo dont le but est de promouvoir le bénévolat au Québec. Les organismes qui affichent le logo Action Bénévole montrent qu'ils estiment et appuient l'engagement bénévole pour faire progresser leur mission.

**La International Association for Volunteer Effort (IAVE)** promeut, renforce et célèbre le développement du bénévolat à l'échelle mondiale. Il s'agit du seul organisme international à s'être fixé ce but. L'IAVE a été fondée en 1970 par un groupe de bénévoles du monde entier qui voyaient le bénévolat comme une façon d'établir des liens entre différentes cultures et dans différents pays. Elle est aujourd'hui un réseau mondial de bénévoles, d'organismes bénévoles, de représentants nationaux et de centres d'action bénévole dont les membres proviennent de plus de 70 pays.

**Le Council for Certification in Volunteer Administration (CCVA)** fait évoluer la profession de gestionnaire des ressources bénévoles et la pratique de ce type de gestion en articulant des compétences de base relatives à l'administration des ressources bénévoles; en accréditant les personnes qui font preuve de savoir et de compétence en matière de leadership des bénévoles; en faisant avancer les normes de pratique conforme à la déontologie; et en favorisant le perfectionnement professionnel et l'éducation.



# 1 Contexte

## LE BÉNÉVOLAT AU CANADA DE NOS JOURS

**Le bénévolat est essentiel à l'établissement d'une société saine et démocratique. Tous les citoyens ont le droit et la responsabilité d'y contribuer de la manière qui leur convient le mieux.**

Des millions de Canadiens<sup>2</sup> de tous les âges font don de leur temps en vue de s'engager auprès de gens, de causes et d'organismes qui leur tiennent à cœur. Bien que le bénévolat constitue une tendance à la hausse, la façon dont les gens souhaitent s'engager a considérablement changé. De nos jours, les Canadiens mènent des vies plus structurées. Ils sont davantage axés sur les résultats, autonomes et technophiles, et comptent de multiples responsabilités et intérêts.<sup>3</sup> Le type d'activités bénévoles qu'ils recherchent évolue tout au long de leur vie de manière à refléter leurs priorités et circonstances changeantes. Les bénévoles contribuent leurs talents, leurs intérêts, leurs compétences professionnelles et leur éducation au bénévolat afin de répondre aux besoins de leurs collectivités. Ils sont à la recherche de différentes options et occasions qui leur permettront de constater la valeur et l'incidence de leurs contributions communautaires. De plus en plus de gens s'intéressent au bénévolat de groupe, aux affectations à court terme et au bénévolat virtuel. Ils perçoivent le bénévolat comme une façon d'acquérir des compétences ou de les mettre à profit.<sup>4</sup>

Bénévoles Canada assure le leadership de la culture changeante du bénévolat afin qu'elle intègre un vaste spectre d'engagement qui inclut le fait de se renseigner sur les enjeux, de soutenir une cause, de participer au sein de sa collectivité et d'assumer des rôles de leadership. Dans un tel contexte plus inclusif, les occasions de microbénévolat et de bénévolat à court terme sont considérées comme une première étape efficace dans la promotion de la citoyenneté active. Des approches au

bénévolat axées sur les compétences ont été formalisées et l'accent est mis davantage sur la façon d'attirer des groupes spécifiques, notamment les jeunes, les familles, les baby-boomers, les aînés et les bénévoles appuyés par leur employeur. Quant aux nouveaux arrivants, ils perçoivent le bénévolat comme une façon de contribuer à leurs nouvelles collectivités et de s'y intégrer, d'acquérir des compétences et de vivre des expériences canadiennes. Du côté des entreprises, les stratégies d'investissement communautaire ont gagné en popularité au cours de la dernière décennie. En effet, les entreprises s'intéressent de plus en plus au bénévolat, aux commandites et aux dons de société afin d'avoir une plus grande incidence au sein de leurs collectivités.

De nos jours, outre leurs propres objectifs, les organismes tiennent compte des motivations et des objectifs de leurs bénévoles afin d'établir une relation plus réciproque avec eux. Non seulement les bénévoles répondent-ils aux besoins particuliers des organismes, mais ils souhaitent avoir suffisamment de souplesse pour déterminer la portée de ce qu'ils ont à offrir. Une telle relation bidirectionnelle reflète une approche plus réciproque à l'amélioration des collectivités.

## LE CODE CANADIEN DU BÉNÉVOLAT : HISTORIQUE, IMPORTANCE ET OBJECTIFS

### *Historique du Code canadien du bénévolat*

L'édition initiale du *Code canadien du bénévolat* a été lancée en décembre 2000 afin de marquer l'inauguration de l'Année internationale des volontaires (2001). Le Code s'adressait aux membres des conseils d'administration, aux gestionnaires des ressources bénévoles et aux bénévoles d'organismes sans but lucratif qu'il invitait à

<sup>2</sup> ECDBP, 2010

<sup>3</sup> Bénévoles Canada, en partenariat avec et La Financière Manuvie, le Centre de recherche et développement sur le secteur bénévole de l'Université Carleton et Harris/Decima, « Comblent les lacunes : enrichir l'expérience bénévole afin de créer un avenir meilleur pour nos collectivités » Bénévoles Canada, [www.benevoles.ca/etude](http://www.benevoles.ca/etude) -2011

<sup>4</sup> Ibid





# 1 Contexte

discuter du rôle des bénévoles dans leurs milieux organisationnels. Partout au Canada, les organismes ont été nombreux à prendre des mesures pour adopter le Code et l'utiliser dans leur travail auprès des bénévoles. Ce travail leur a permis d'établir de solides fondations qui ont appuyé et facilité la participation des bénévoles.

Bénévoles Canada et les Administrateurs canadiens des ressources bénévoles (ACRB) se sont associés en vue de fusionner le *Code canadien du bénévolat* (Bénévoles Canada, 2000) et les normes de pratique de l'ACRB (ACRB, 2002), et de rationaliser ainsi le leadership soutenu qu'ils offrent aux organismes sans but lucratif des secteurs de l'engagement bénévole et de la gestion des ressources bénévoles. Le résultat de cette association est l'édition révisée de 2006 du *Code canadien du bénévolat*.

Afin de souligner le 10<sup>e</sup> anniversaire du Code, ce dernier a été mis à jour afin de refléter les contextes sociétal et sectoriel actuels. Les révisions tiennent compte de l'évolution des réalités des bénévoles d'aujourd'hui, ainsi que des pratiques actuelles de mobilisation des bénévoles.

## *Objectifs du Code canadien du bénévolat*

*En adoptant le Code canadien du bénévolat, les organismes sans but lucratif s'engagent non seulement à renforcer leur stratégie de mobilisation des bénévoles, mais également à renforcer leur capacité à remplir leur mandat et à améliorer la résilience de leur collectivité.*

Le Code canadien du bénévolat est structuré de manière à susciter la réflexion et les échanges au sujet du rôle que peuvent jouer les bénévoles pour aider l'organisme à atteindre ses buts ou à remplir sa mission. Cette ressource constitue un point de départ pour amorcer cette réflexion et ces échanges.

Le Code reconnaît et reflète les réalités changeantes du bénévolat et de la gestion, et appuie le travail de ceux qui gèrent et soutiennent l'engagement bénévole au sein d'un organisme. Il se veut suffisamment souple pour être appliqué à différents

organismes : de petite, moyenne ou grande taille; aux niveaux de ressources variés; issus de milieux ruraux et urbains; visant la réalisation de mandats multiples; et dirigés par des employés rémunérés ou des bénévoles. Certains éléments du Code sont inclusifs et peuvent être adaptés à différentes personnes, cultures, collectivités, occasions et approches.

Afin d'assurer l'efficacité des efforts de mobilisation des bénévoles, les dirigeants des organismes doivent se faire les champions d'une culture et d'une structure qui appuient le rôle et l'incidence de l'engagement bénévole.

## *Le Code aide les organismes à :*

- communiquer les valeurs et les avantages associés au bénévolat;
- fournir un cadre utile au processus décisionnel en accord avec les valeurs et les principes directeurs des organismes;
- établir des normes visant à susciter la participation et l'intégration des bénévoles afin que cette démarche soit profitable tant à l'organisme qu'aux bénévoles.

## *Éléments du Code*

*Le Code canadien du bénévolat comporte trois éléments fondamentaux :*

### • *La valeur du bénévolat*

Les principaux énoncés sur l'importance et la valeur de la participation des bénévoles au sein des organismes sans but lucratif et de la société canadienne

### • *Les principes directeurs du bénévolat*

Les principes qui décrivent les relations entre les organismes sans but lucratif et les bénévoles

### • *Les normes organisationnelles sur le bénévolat*

Les normes que les organismes doivent établir ou passer en revue au sujet de la participation des bénévoles





## 2 *Le Code canadien du bénévolat*

### LA VALEUR DU BÉNÉVOLAT

*Le bénévolat a une profonde incidence sur la société, les collectivités, les organismes et les populations du Canada.*

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

- Il encourage l'engagement civique et la participation active à la création de la société voulue.
- Il accorde à chacun une voix et l'espace nécessaire pour contribuer à la qualité de vie des collectivités.

*Le bénévolat est essentiel à toute collectivité forte, inclusive et résiliente.*

- Il favorise le changement et le développement grâce aux efforts collectifs de ceux qui connaissent le mieux la collectivité.
- Il permet de cerner et d'appuyer les forces et les atouts locaux en vue de relever les défis communautaires, tout en renforçant le tissu social.

*Le bénévolat renforce la capacité des organismes.*

- Il permet aux organismes d'avoir accès aux compétences, aux talents et aux points de vue essentiels à leur pertinence, à leur vitalité et à leur durabilité.
- Il accroît la capacité des organismes d'atteindre leurs buts au moyen de programmes et de services qui reflètent les caractéristiques uniques des collectivités et répondent à leurs besoins.

*Le bénévolat est personnel.*

- Il favorise un sentiment d'appartenance et de bien-être général.
- Il donne l'occasion aux particuliers de s'engager selon leurs préférences personnelles et leurs motivations.

*Le bénévolat permet d'établir des relations.*

- Il met les gens en contact avec des causes qui leur tiennent à cœur, et favorise l'obtention de résultats communautaires et l'atteinte d'objectifs personnels en fonction du spectre d'engagement.
- Il permet aux organismes sans but lucratif d'atteindre leurs objectifs en mobilisant des bénévoles, et il permet aux bénévoles de s'engager auprès de leurs collectivités et d'y contribuer.

### PRINCIPES DIRECTEURS DU BÉNÉVOLAT

*Les bénévoles ont des droits. Les organismes sans but lucratif reconnaissent que les bénévoles constituent des ressources humaines essentielles et s'engagent à prendre des mesures pour appuyer leurs efforts.*

- Les pratiques de l'organisme assurent la participation efficace des bénévoles.
- L'organisme s'engage à offrir un soutien aux bénévoles dans un milieu sécuritaire.

*Les bénévoles ont des responsabilités. Les bénévoles prennent des engagements et sont responsables envers l'organisme.*

- Les bénévoles se montrent respectueux envers la cause, la clientèle, l'organisme et la collectivité.
- Les bénévoles se montrent responsables et intègres dans l'exercice de leurs fonctions.



## 2 Le Code canadien du bénévolat

### LISTE DE CONTRÔLE DES NORMES ORGANISATIONNELLES

Le Code se veut un carnet de route pour l'intégration stratégique de bénévoles au sein d'un organisme. Il aide les dirigeants à comprendre la valeur du bénévolat, ainsi que son incidence sur la mission de l'organisme. En adoptant les normes décrites ci-dessous, les organismes démontrent leur engagement à recruter et à appuyer des bénévoles de manière significative et responsable.

**CLICK****TO GO TO MORE DETAILED DESCRIPTION OF THE STANDARDS****TO FIND RELATED RESOURCES****FOR EXAMPLE OF "THE CODE IN ACTION"**

#### *Approche axée sur la mission*

Le conseil d'administration et les dirigeants reconnaissent, articulent et appuient le rôle essentiel des bénévoles dans l'atteinte des objectifs et la réalisation de la mission de l'organisme. Un lien clair est établi entre les rôles bénévoles et la mission de l'organisme.



#### *Ressources humaines*

L'organisme apprécie les bénévoles et les traite comme des membres à part entière de ses ressources humaines. Il adopte une approche planifiée et intégrée, et trouve les ressources nécessaires à l'appui du programme de bénévolat.



#### *Politiques et procédures*

L'organisme adopte des politiques et des procédures pour définir et appuyer la participation des bénévoles.



#### *Gestion des ressources bénévoles*

L'organisme affecte une personne qualifiée à l'administration de la participation bénévole.



#### *Gestion du risque et assurance qualité*

Des procédures de gestion du risque sont en place afin d'évaluer, de gérer ou d'atténuer les risques potentiels auxquels font face l'organisme et ses clients, membres, participants et bénévoles, pouvant découler de la prestation d'un programme ou d'un service dirigé par des bénévoles. Le niveau de risque de chaque poste bénévole est évalué dans le cadre du processus de filtrage.



#### *Postes bénévoles*

L'organisme confie aux bénévoles des postes qui leur permettent de contribuer à ses objectifs ou à sa mission, et définit clairement les compétences requises. Ces postes engagent les bénévoles de façon significative en fonction de leurs habiletés, de leurs intérêts, de leurs expériences et de leurs besoins.





## 2 Le Code canadien du bénévolat



### Recrutement

L'organisme recrute des bénévoles provenant de sources diverses au moyen de stratégies internes et externes.



### Filtrage

L'organisme adopte un processus de filtrage bien défini et transparent qu'il applique à chaque bénévole. Ce processus est aligné avec l'approche de gestion du risque de l'organisme (voir Les 10 étapes du filtrage).



### Orientation et formation

L'organisme offre aux bénévoles une séance d'orientation sur ses activités, ses politiques et ses pratiques, qui traite notamment de leurs rôles comme tels. De plus, chaque bénévole bénéficie d'une séance de formation qui correspond au poste qu'il occupe et à ses besoins individuels.



### Soutien et supervision

L'organisme assure aux bénévoles une supervision et un soutien adéquats qui correspondent au poste qu'ils occupent. Il leur fait régulièrement des commentaires et écoute les leurs.



### Gestion des dossiers

L'organisme adopte des pratiques normalisées de gestion des dossiers et de la documentation en accord avec les lois pertinentes.



### Technologie

L'organisme engage et soutient ses bénévoles par l'intégration et l'utilisation intentionnelle de technologies actuelles. De nouvelles occasions de renforcer l'engagement et les capacités des bénévoles par le recours à la technologie sont constamment évaluées.



### Reconnaissance

L'organisme souligne régulièrement la contribution des bénévoles par des mesures formelles ou informelles applicables à leurs postes. En outre, il comprend et reconnaît la valeur et l'incidence de ses bénévoles et leur en fait part.



### Évaluation

L'organisme met en place un cadre permettant d'évaluer le rendement et la satisfaction de ses bénévoles. Il évalue également l'efficacité de sa stratégie de mobilisation des bénévoles dans le contexte de la réalisation de son mandat.





## 3 *Participation des bénévoles : adoption et mise en œuvre du Code*

### ADOPTION DU CODE AU SEIN D'UN ORGANISME

En adoptant le *Code canadien du bénévolat*, les organismes sans but lucratif s'engagent non seulement à améliorer leur stratégie de mobilisation des bénévoles, mais également à renforcer leur capacité de remplir leur mandat et de contribuer à la résilience de la collectivité.

Les étapes suggérées ci-dessous décrivent la marche à suivre pour adopter et mettre en œuvre le Code. Les organismes peuvent respecter les normes de la façon qui leur convient. Si un organisme a déjà adopté une version antérieure du Code, il pourra sauter certaines des étapes. Une revue périodique du Code permet d'intégrer les valeurs, les principes directeurs et les normes à ceux de l'organisme afin d'intégrer une structure de bénévolat efficace à la culture organisationnelle.

*Les étapes suivantes peuvent aider les organismes à adopter et à mettre en œuvre le Code :*

- Réviser le Code avec les dirigeants afin de s'assurer que l'organisme respecte les sections relatives aux valeurs et aux principes directeurs.
- Présenter le Code au conseil d'administration et soumettre une motion formelle afin que l'organisme adopte le Code.
- Préparer et afficher un énoncé relatif au bénévolat.
- Évaluer les pratiques de l'organisme liées aux valeurs, aux principes directeurs et aux normes, puis partager les résultats avec le conseil d'administration afin de soutenir la cause de l'adoption du Code. L'outil de contrôle pourrait se révéler utile lors d'une telle évaluation. Le fait de procéder à une évaluation suivant l'adoption du Code permet de renseigner le conseil d'administration sur les progrès de l'organisme relatifs au respect des normes, et d'affirmer l'engagement du conseil d'administration envers le Code.
- Dresser un plan de travail qui aborde les questions particulières soulevées pendant l'évaluation organisationnelle. L'outil de contrôle pourrait constituer une ressource utile.
- Le centre d'action bénévole de la région, l'association provinciale de centres d'action bénévole ou Bénévoles Canada peuvent aider les organismes à adopter le Code ou les renseigner sur la mise en œuvre du Code.
- Aviser Bénévoles Canada lorsque le Code a été adopté et que l'organisme s'efforce de mettre en œuvre les normes afin de figurer parmi les adopteurs de Code sur le site Web de Bénévoles Canada.
- Réviser le Code périodiquement afin de souligner les progrès de l'organisme et de repérer toute possibilité d'amélioration.



## 3 Participation des bénévoles : adoption et mise en œuvre du Code

### PARTICIPATION DES BÉNÉVOLES AU SEIN DES ORGANISMES SANS BUT LUCRATIF

« Engager la collectivité dans le travail de tout organisme exige la mise en place d'une culture qui croit que le talent – quel qu'en soit la source – est essentiel au succès de l'organisme ou de la cause. Les conseils d'administration et le personnel rémunéré doivent donc agir de façon intentionnelle et délibérée au moment de favoriser et de façonner l'engagement des autres pour remplir la mission de l'organisme. »<sup>5</sup>

Les organismes sans but lucratif atteignent leurs objectifs en faisant appel à leurs ressources humaines. En adoptant une approche planifiée à l'identification des fonctions de travail (rémunérées et non rémunérées) nécessaires à la réalisation de leur mission, les organismes doivent mobiliser les talents et les compétences des gens, et améliorer leur capacité organisationnelle au moyen d'un processus de recrutement ciblé. Une partie de la stratégie du Code consiste à s'assurer que les compétences requises pour mobiliser les bénévoles deviennent des compétences de base chez une partie ou l'ensemble des employés. Il est également important que le conseil d'administration, le directeur général et les dirigeants se fassent les champions d'une culture et d'une structure qui appuient le rôle et l'incidence du bénévolat, et y accordent une part de valeur.

Toute personne au sein d'un organisme sans but lucratif a un rôle à jouer sur le plan de l'efficacité de la mobilisation des bénévoles. Trop souvent, la gestion ou la supervision des bénévoles est confiée à une seule personne<sup>6</sup>. L'adoption d'une approche plus inclusive à la gestion des ressources humaines (approche qui tient compte tant des bénévoles que des employés) permet aux bénévoles de bénéficier d'un plus grand nombre de points d'entrée dans l'organisme.

Le tableau à la page suivante illustre les principaux rôles et responsabilités d'un organisme sans but lucratif. Il peut être adapté de manière à refléter les titres et les rôles de tout organisme. Dans le cas des organismes complexes de plus grande taille, il serait peut-être judicieux d'y ajouter une colonne dans laquelle figureraient les rôles et les responsabilités du personnel qui travaille directement avec les bénévoles. Certaines colonnes pourraient être fusionnées pour les organismes populaires, car les personnes qui œuvrent au sein des plus petits organismes portent souvent plusieurs chapeaux. Il est important de reconnaître que chaque organisme est unique. Ce tableau se veut un cadre de référence pour la définition des responsabilités individuelles. Il permet aux organismes sans but lucratif de désigner la personne qui doit veiller à ce que les bénévoles contribuent efficacement à leur mission et à leurs programmes.

<sup>5</sup> Martha Parker, "Rethinking Volunteerism – Should it be a Priority?" Le philanthrope, Volume 24 • 2 (2011):131

<sup>6</sup> Ou de la division, le cas échéant.



## 3 Participation des bénévoles : adoption et mise en œuvre du Code

	MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	DIRECTEUR GÉNÉRAL OU DIRIGEANTS BÉNÉVOLES	GESTIONNAIRES DES RESSOURCES BÉNÉVOLES (RÉMUNÉRÉS OU BÉNÉVOLES) ET/ OU GESTIONNAIRE DES RESSOURCES HUMAINES	PERSONNEL	BÉNÉVOLES
RÔLES AU SEIN DE L'ORGANISME	Créer, diriger et assurer un milieu de travail favorisant l'excellence dans les pratiques bénévoles (niveau d'intervention: politique)	Créer et diriger un milieu de travail favorisant l'excellence dans les pratiques bénévoles (niveau d'intervention: politique et exécutif)	Gérer et diriger les bénévoles dans un milieu de travail favorisant l'excellence dans les pratiques bénévoles (niveau d'intervention politique et exécutif)	Contribuer individuellement à créer un milieu de travail favorisant l'excellence dans les pratiques bénévoles (niveau d'intervention: exécutif)	Contribuer individuellement à créer un milieu de travail favorisant l'excellence dans les pratiques bénévoles (niveau d'intervention: exécutif)
VISION, MISSION, VALEURS ET PLAN STRATÉGIQUE	Définir et réviser la vision, la mission et les valeurs liées au bénévolat  Élaborer un plan stratégique qui présente le bénévolat comme une fonction et une ressource essentielles à la réalisation de la mission de l'organisme	Réviser la vision, la mission et les valeurs  Aider à l'élaboration du plan stratégique  Établir et gérer les stratégies et objectifs opérationnels et le plan annuel	Établir un lien entre le travail d'exécution et la vision, la mission et les valeurs  Gérer les stratégies et objectifs opérationnels annuels	Comprendre comment le travail bénévole est lié à la vision, à la mission et aux valeurs de l'organisme.	Comprendre comment le travail bénévole est lié à la vision, à la mission et aux valeurs de l'organisme.  Accomplir un travail bénévole afin de répondre aux stratégies et objectifs opérationnels
POLITIQUES DE GOUVERNANCE	Déterminer et formuler des politiques en matière de gouvernance	Assurer la gestion en appuyant les politiques de gouvernance	Assurer la gestion en appuyant les politiques de gouvernance	Se conformer aux politiques	Se conformer aux politiques
PROGRAMMES ET OPÉRATIONS	Établir des politiques liées aux programmes et aux opérations	Rechercher et obtenir les ressources (humaines et financières) nécessaires à l'exécution des programmes et des opérations	Gérer les ressources bénévoles et humaines de manière à appuyer les programmes et les opérations	Offrir du soutien aux bénévoles et aux dirigeants afin d'assurer la prestation efficace des programmes	Offrir des services de bénévolat et prendre des mesures pour assurer la prestation efficace des services
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES (BÉNÉVOLAT)	Établir une politique de gestion des ressources humaines qui intègre les normes organisationnelles sur le bénévolat	Assurer l'utilisation efficace des stratégies de gestion des ressources humaines au sein de l'organisme  Encadrer la participation des bénévoles et contrôler l'intégration des normes et pratiques organisationnelles sur le bénévolat	Transférer les stratégies de gestion des ressources humaines au programme de bénévolat  S'assurer que les normes organisationnelles sur le bénévolat sont rigoureusement appliquées au sein de l'organisme	Travailler dans le respect et l'appui des normes organisationnelles sur le bénévolat afin de contribuer à la prestation de programmes et de services de qualité	Travailler dans le respect et l'appui des normes organisationnelles sur le bénévolat afin de contribuer à la prestation de programmes et de services de qualité





## 3 Participation des bénévoles : adoption et mise en œuvre du Code



### LISTE DE CONTRÔLE DES NORMES ORGANISATIONNELLES

En adoptant les normes énoncées dans cette ressource, l'organisme démontre qu'il est déterminé à faire appel à des bénévoles pour l'aider à accomplir son travail et à réaliser son mandat. En mettant en application les pratiques énoncées sous chacune de ces normes, l'organisme fait savoir de manière importante aux bénévoles, au personnel, aux bailleurs de fonds et à la collectivité que la participation des bénévoles est indispensable et fait partie intégrante de son plan stratégique.

Les normes organisationnelles doivent être suffisamment souples pour s'appliquer aux organismes sans but lucratif à l'échelle du pays, quels que soient leur taille et leurs niveaux de ressources, qu'ils soient établis dans un milieu urbain ou rural, qu'ils soient dirigés par des employés rémunérés ou des bénévoles, et quels que soient leurs mandats et leurs missions. Elles se veulent inclusives et peuvent être adaptées de façon à s'appliquer à une variété de populations, de cultures, de collectivités, d'occasions et d'approches. Chaque organisme doit se pencher sur l'adaptation de ces normes à ses circonstances, tout en respectant le but ultime du Code.

**Le Code à l'oeuvre:** ressource complémentaire en ligne qui contient des exemples d'application du Code au quotidien dans les rapports avec les bénévoles. Les organismes réfléchissent aux valeurs, aux principes directeurs et aux normes organisationnelles décrits dans le Code. Les exemples proviennent d'un groupe représentatif d'organismes.

**Outil de contrôle :** cet outil peut servir à analyser les pratiques de gestion des ressources bénévoles et à établir les priorités des points à améliorer. Il peut faire partie du processus d'adoption formelle du Code canadien du bénévolat. Il comprend des listes de contrôle, ainsi que des pratiques détaillées pour chaque section du Code, c'est-à-dire la valeur du bénévolat, les principes directeurs et chacune des normes.

### NORME 1 APPROCHE AXÉE SUR LA MISSION

Les bénévoles aident l'organisme à atteindre ses buts et à remplir sa mission. La participation des bénévoles doit correspondre aux objectifs de l'organisme et à l'affectation des ressources. Le conseil d'administration et la direction de l'organisme doivent comprendre, appuyer et approuver l'orientation de leur stratégie de bénévolat.

- Le conseil d'administration, les dirigeants bénévoles et le personnel reconnaissent le rôle essentiel des bénévoles et appuient leurs efforts destinés à aider l'organisme à atteindre ses buts et à remplir sa mission.
- Le conseil d'administration adopte un énoncé qui décrit clairement le rôle essentiel des bénévoles pour aider l'organisme à réaliser sa mission.
- Le processus de planification de l'organisme aborde la question du bénévolat.
- Le conseil d'administration approuve la stratégie générale sur le bénévolat.
- Des fonds sont affectés au bénévolat.
- Un espace et du matériel sont mis à la disposition des bénévoles afin qu'ils puissent offrir leurs services.
- L'organisme souscrit à un régime d'assurance adéquat qui lui permet de minimiser la responsabilité des bénévoles.
- Le conseil d'administration évalue régulièrement les objectifs établis en matière de bénévolat.
- Un lien clair est établi entre les rôles bénévoles et la mission de l'organisme.





## 3 Participation des bénévoles : adoption et mise en œuvre du Code



### NORME 2 RESSOURCES HUMAINES

Un organisme sain encourage ses bénévoles à s'épanouir. L'organisme appuie et incite les bénévoles à participer et à contribuer de différentes manières à ses activités, au-delà de leur affectation initiale.

L'organisme doit traiter les bénévoles comme des membres à part entière de son équipe. La définition de l'équipe ne doit pas s'arrêter aux employés rémunérés. Des bénévoles actifs, bien informés et véritablement intégrés à l'équipe sont beaucoup plus susceptibles de continuer à mettre leur temps et leurs compétences à profit au sein de l'organisme.

L'organisme apprécie les bénévoles et les traite comme des membres à part entière de ses ressources humaines, que leurs affectations se déroulent sur place ou à distance, comme dans le cas du bénévolat virtuel. Il adopte une approche planifiée pour définir et appuyer la participation des bénévoles. Cette approche permet d'établir l'importance du rôle des bénévoles dans le cadre de sa mission, de trouver les ressources financières et humaines nécessaires à l'appui du programme de bénévolat, et d'élaborer des politiques de gestion efficaces.

- Les particuliers sont engagés en fonction de leurs aptitudes, de leurs compétences et de leurs talents selon une approche « un seul effectif », qu'ils soient rémunérés ou non.
- L'organisme offre une formation au personnel afin qu'il puisse collaborer de façon efficace avec les bénévoles.
- L'organisme apprécie et encourage les commentaires de ses bénévoles aux étapes de planification et d'évaluation.
- L'organisme invite ses bénévoles à évoluer au sein de l'organisme.
- Les bénévoles sont traités à l'égal des autres membres de l'équipe.

### NORME 3 POLITIQUES ET PROCÉDURES

Les politiques et les procédures aident à clarifier les responsabilités et à assurer l'uniformité des pratiques. Elles devraient être élaborées et bien étayées, et porter sur tous les aspects de la participation des bénévoles, y compris les postes, les mesures de filtrage et les motifs de congédiement. Le conseil d'administration doit s'assurer que les politiques relatives aux bénévoles s'harmonisent avec les autres politiques organisationnelles. Le gestionnaire de ressources bénévoles doit déterminer les politiques et les procédures qu'il convient d'adopter au sein de l'organisme.

Les politiques doivent être révisées régulièrement afin de s'assurer qu'elles concordent avec les tendances actuelles en matière de bénévolat (par ex., bénévolat virtuel, médias sociaux, stratégies de recrutement, etc.).

- L'organisme adopte un cadre politique qui définit et appuie la participation bénévole.
- L'organisme adopte des politiques et des procédures en vue d'établir un cadre qui définit et appuie la participation bénévole.
- Le processus de planification de l'organisme aborde la question du bénévolat.
- Le conseil d'administration approuve les objectifs généraux du bénévolat.
- Les politiques de gouvernance et opérationnelles sont en place et révisées régulièrement afin d'y inclure les tendances et les pratiques exemplaires relatives à la participation bénévole.
- L'organisme informe le personnel et les bénévoles de ses politiques et procédures.
- L'organisme applique ses politiques et ses procédures de façon juste et rigoureuse.
- Les politiques et les procédures sont conformes aux codes provinciaux/territoriaux et pancanadiens sur les droits de la personne, à la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et aux normes provinciales/territoriales du travail en vigueur.



## 3 Participation des bénévoles : adoption et mise en œuvre du Code



NORMES

### NORME 4 GESTION DES RESSOURCES BÉNÉVOLES

La gestion des ressources bénévoles est à la fois un art et une science. Ce travail d'une grande complexité exige une vaste gamme d'habiletés. Qu'ils soient des employés rémunérés ou des bénévoles, il est crucial que les gestionnaires de ressources bénévoles aient les compétences, l'expérience et le soutien nécessaires à l'exécution d'un bon travail.

- L'organisme affecte une personne qualifiée(s) à l'administration de la participation bénévole.
- Le titulaire du poste possède un niveau de scolarité ou une expérience suffisante pour assurer l'administration de la participation bénévole.
- Une description de ce poste est rédigée, puis révisée régulièrement.
- Le titulaire est membre de l'équipe de gestion ou d'administration, ou l'un des principaux dirigeants bénévoles.
- Le titulaire travaille en collaboration avec le personnel, le centre d'action bénévole local et d'autres organismes pour soutenir l'efficacité de la stratégie de mobilisation des bénévoles.
- Le titulaire collabore avec tout le personnel en vue d'étayer et de favoriser la participation bénévole.
- L'organisme offre régulièrement des occasions de perfectionnement professionnel à tous les responsables du bénévolat.
- Le rendement du titulaire est régulièrement évalué en tenant compte des commentaires du personnel et des bénévoles.

### NORME 5 GESTION DU RISQUE ET ASSURANCE QUALITÉ

Le bénévolat exige que le personnel organisationnel repère, évalue et gère adéquatement les risques potentiels auxquels font face l'organisme et ses clients, membres, participants et bénévoles pouvant découler de la prestation d'un programme ou d'un service dirigé par des bénévoles.

Une vérification de la gestion du risque est essentielle pour les postes bénévoles et doit se fonder sur le poste et non sur le bénévole. Le personnel doit déterminer des procédures et des processus adéquats pour assurer l'atteinte des normes de qualité établies. Dans certains organismes, la gestion du risque et le programme d'assurance qualité sont formalisés en vue d'une accréditation.

- Les facteurs de risque sont évalués pour toutes les activités bénévoles.
- Des procédures et des processus sont mis en place pour gérer ou atténuer les facteurs de risque associés aux activités bénévoles.
- Les bénévoles sont avisés du potentiel de risque, et reçoivent une formation relative à la gestion ou à l'atténuation des facteurs de risque.
- Les bénévoles ont différentes occasions de formuler des commentaires concernant les facteurs de risque.



## 3 Participation des bénévoles : adoption et mise en œuvre du Code



### NORME 6 POSTES BÉNÉVOLES

Les postes doivent être conçus en fonction des besoins de l'organisme et des bénévoles, et correspondre à la mission de l'organisme. Comme les besoins individuels varient considérablement, les meilleurs programmes de bénévolat adapteront les postes aux besoins des bénévoles autant que possible. Il est nécessaire de revoir périodiquement les postes bénévoles afin de s'assurer qu'ils sont toujours pertinents et importants en ce qui a trait à la mission de l'organisme, ainsi qu'aux besoins et aux motivations des bénévoles.

- L'organisme confie aux bénévoles des postes intéressants qui leur permettent de contribuer à ses buts ou à sa mission en fonction de leurs habiletés, de leurs expériences et de leurs besoins.
- Les bénévoles et les employés (y compris les unités de négociation des syndicats) sont consultés lors de l'élaboration de nouveaux postes.
- Les postes font l'objet de descriptions qui précisent les tâches à accomplir, les responsabilités et les avantages qu'ils comportent pour le bénévole, l'organisme et la collectivité, ainsi que les habiletés requises et le nombre d'heures nécessaires à l'exécution de ces fonctions.
- Les postes sont conçus en fonction des besoins de l'organisme et des bénévoles. Ils intègrent diverses approches et reflètent les tendances actuelles. Ils peuvent être développés par l'organisme ou par le bénévole.
- Les postes font l'objet d'une révision périodique en collaboration avec les employés et les bénévoles (ainsi que les unités de négociation des syndicats) afin d'assurer leur pertinence et leur importance.
- Le niveau de risque est évalué et réduit au minimum pour chacun des postes bénévoles.

### NORME 7 RECRUTEMENT

Les messages de recrutement efficaces sont réalistes, établissent clairement ce que devraient être les attentes des bénévoles et précisent la nature de l'organisme, de ses besoins et des occasions offertes. L'organisme déploie des efforts sincères et adopte différentes approches pour recruter et sélectionner des bénévoles aux expériences et aux antécédents variés. Un organisme bien équilibré compte sur diverses sources de bénévoles qui reflètent la diversité de la collectivité.

- L'organisme recrute et sélectionne des bénévoles provenant de sources diverses à l'aide de stratégies internes et externes.
- Les messages de recrutement sont réalistes et établissent clairement les exigences et les attentes.
- L'organisme utilise des techniques variées pour recruter ses bénévoles, notamment le recours aux technologies actuelles et aux médias sociaux.
- Les stratégies de recrutement ont une portée générale et sont accessibles.
- Les messages de recrutement peuvent inviter les bénévoles à discuter de leurs compétences et de leurs intérêts.
- Les messages de recrutement indiquent que l'organisme a recours à des pratiques de filtrage et énumèrent les processus de vérification associés à chaque poste.
- L'organisme déploie des efforts sincères pour recruter et sélectionner des bénévoles aux antécédents et aux expériences variés afin de représenter la diversité la collectivité desservie.
- La sélection des bénévoles s'appuie sur des critères qui correspondent aux exigences de leur poste et sur des méthodes de filtrage déterminées à l'avance.



## 3 Participation des bénévoles : adoption et mise en œuvre du Code



### NORME 8 FILTRAGE

Le filtrage est un processus essentiel qui se poursuit tout au long de la présence du bénévole au sein de l'organisme. Les mesures de filtrage s'appuient sur les risques inhérents aux postes bénévoles; elles ne sont pas déterminées en fonction des personnes qui les occupent. Le fait qu'un organisme a recours à un processus de filtrage devrait signaler qu'il prend au sérieux ses programmes et les personnes qui y contribuent.

- L'organisme adopte un processus de filtrage bien défini et connu de tous qu'il applique à chaque bénévole. Il applique à chaque bénévole des normes de filtrage connues de tous (voir Les 10 étapes du filtrage de Bénévoles Canada).
- L'organisme considère le filtrage comme un processus essentiel qui se poursuit tout au long de la présence du bénévole au sein de l'organisme.
- L'organisme établit et adopte des politiques de filtrage qu'il communique au personnel et aux bénévoles. Toutes les pratiques de filtrage sont mises à jour en vue de refléter les normes actuelles et les lois applicables.
- Divers outils et stratégies de filtrage sont utilisés.
- L'organisme procède à une évaluation des risques inhérents à chacun des postes bénévoles. Cette évaluation repose sur le poste et non sur la personne qui l'occupe.
- L'organisme met en œuvre des mesures de filtrage en fonction du risque associé à chaque poste.
- Une fois définies, les pratiques de filtrage sont scrupuleusement appliquées sans aucune exception.

### NORME 9 ORIENTATION ET FORMATION

Une séance d'orientation précise la relation entre les bénévoles et l'organisme. Elle permet au bénévole de bien connaître l'organisme en le renseignant sur les politiques et les procédures qui portent sur son poste et sur ses rapports avec les autres membres de l'organisme. Les bénévoles reçoivent une formation adéquate qui leur permet d'exécuter leurs activités sans risque pour eux-mêmes ou les autres. La formation prépare les bénévoles à s'acquitter de leurs postes et à répondre aux exigences de leur poste.

- L'organisme offre aux bénévoles une séance d'orientation sur ses activités, ses politiques et ses pratiques.
- Les bénévoles bénéficient d'une séance de formation relative au poste qu'ils occupent et à leurs besoins individuels.
- Les bénévoles obtiennent de l'information sur l'historique, la mission et la structure de l'organisme.
- Les bénévoles obtiennent de l'information sur les politiques et les procédures qui s'appliquent à leurs postes.
- Les bénévoles reçoivent une formation adaptée qui leur permet d'accomplir leurs tâches en minimisant les risques pour eux-mêmes et les autres.
- Les bénévoles obtiennent de l'information sur les frontières et les limites de leur poste.
- Les bénévoles ont la possibilité de suivre des activités de formation qui leur permettent de mettre leurs connaissances à jour et de s'adapter aux changements qui surviennent au sein de l'organisme.
- La formation est offerte dans différents formats afin d'en assurer l'accessibilité.



## 3 Participation des bénévoles : adoption et mise en œuvre du Code



### NORME 10 SOUTIEN ET SUPERVISION

Avant de confier des postes à des bénévoles, l'organisme doit déterminer le degré de soutien ou supervision nécessaire en fonction de la complexité du travail et des risques qu'il représente. Chaque bénévole doit savoir qui est son superviseur. La supervision accroît la motivation des bénévoles, permet d'assurer le respect du mandat de l'organisme et donne aux bénévoles un sentiment d'appartenance au milieu organisationnel.

- L'organisme assure aux bénévoles un soutien et une supervision adéquats qui correspondent au poste qu'ils occupent. Il leur fait régulièrement des commentaires et écoute les leurs.
- Le degré de supervision est déterminé en fonction de la complexité du poste et des risques qu'il représente.
- L'organisme affecte un soutien ou superviseur aux bénévoles et le leur présente dès leur entrée en fonction.
- L'organisme évalue le rendement des bénévoles de manière régulière.
- Des vérifications ponctuelles sont effectuées auprès des bénévoles (et des clients) afin d'évaluer le rendement à l'intérieur de ces fonctions, lorsqu'il est pertinent de le faire.
- L'organisme encourage les bénévoles à utiliser les mécanismes en place afin de communiquer leurs impressions et leurs suggestions.
- Les formats, les processus et les outils de soutien et de supervision sont accessibles, impartiaux et inclusifs.
- L'organisme s'appuie sur des politiques et des procédures justes et uniformes en cas de réprimande ou de congédiement, et veille à assurer la sécurité et à préserver la dignité des personnes concernées.

### NORME 11 GESTION DES DOSSIERS

L'organisme doit conserver des dossiers confidentiels et protégés sur chaque bénévole. Ces dossiers devraient comprendre les formulaires de demande d'emploi bénévole, les sommaires d'entrevues, les descriptions de postes, les lettres de référence, les évaluations de rendement et les coordonnées actuelles des bénévoles. Les dossiers sont également utiles pour évaluer l'incidence du programme de bénévolat par l'étude des contributions et des heures offertes par les bénévoles.

- L'organisme adopte des pratiques normalisées de gestion des dossiers et de la documentation en accord avec les lois pertinentes.
- L'organisme tient un dossier électronique ou papier sur chaque bénévole dans un système sécuritaire et confidentiel qui protège les renseignements personnels.
- L'organisme communique régulièrement aux membres du personnel et aux bénévoles des données statistiques concernant son programme de bénévolat.
- Avec l'autorisation des intéressés, l'organisme communique certains témoignages des bénévoles au sein de l'organisme dans le but de faire valoir l'importance de l'engagement communautaire.
- L'organisme se renseigne sur les nouvelles lois, les codes de droits de la personne et les lignes directrices pertinentes qui régissent les pratiques de gestion des dossiers, de protection des renseignements personnels, d'accès à l'information et de confidentialité.



## 3 Participation des bénévoles : adoption et mise en œuvre du Code



### NORME 12 TECHNOLOGIE

La technologie facilite l'accès aux renseignements relatifs à l'organisme et à ses programmes, et crée de nouvelles occasions de recrutement, d'orientation, de formation, et de communication interne et externe.

- L'organisme engage et soutient ses bénévoles par l'intégration et l'utilisation intentionnelle de technologies actuelles.
- De nouvelles occasions de renforcer les capacités des bénévoles par le recours à la technologie sont constamment évaluées.
- L'information relative au recrutement, à l'admissibilité, aux communications et au soutien est communiquée aux bénévoles au moyen des technologies en ligne, en attente de ressources.
- L'organisme révisé régulièrement les technologies disponibles afin de déterminer lesquelles pourraient avantager les bénévoles et favoriser leur mobilisation.

### NORME 13 RECONNAISSANCE

Un bon programme de gestion des ressources bénévoles souligne leurs contributions par la prise de mesures de reconnaissance formelles et informelles qui revêtent une certaine importance pour les bénévoles. En outre, il est essentiel que les responsables soulignent l'importance de l'apport des bénévoles au sein de l'organisme, et ce, tant à l'interne que dans la collectivité (lorsqu'il est pertinent de le faire).

- L'organisme souligne régulièrement les contributions des bénévoles par des mesures formelles ou informelles. La valeur et l'incidences de ces contributions sont comprises, reconnues et communiquées aux bénévoles.
- Les dirigeants de l'organisme rendent hommage aux bénévoles pour leurs efforts et leur apport.
- L'organisme fait appel à des moyens formels et uniformes pour souligner les efforts des bénévoles.
- L'organisme fait appel à des moyens informels appropriés et ponctuels pour reconnaître les efforts des bénévoles.
- Les mesures de reconnaissance conviennent aux rôles et aux contributions des bénévoles, et respectent les valeurs et les perspectives culturelles.



## 3 Participation des bénévoles : adoption et mise en œuvre du Code



### **NORME 14** **ÉVALUATION**

L'organisme doit mettre en place un cadre d'évaluation du rendement et de la satisfaction des bénévoles. Il doit régulièrement évaluer sa stratégie de mobilisation des bénévoles afin de s'assurer qu'elle est en accord avec le mandat de l'organisme. Ce genre d'évaluation doit se fonder sur l'examen des buts et objectifs, l'analyse des résultats obtenus, le recueil de commentaires auprès des bénévoles et des clients actuels, et la collecte de données quantitatives et qualitatives sur la participation des bénévoles.

- L'organisme évalue régulièrement sa stratégie de mobilisation des bénévoles afin de s'assurer qu'elle répond à ses besoins. Il doit également évaluer la contribution des bénévoles afin de déterminer si son programme de bénévolat répond à leurs besoins et leur permet d'atteindre leurs objectifs.
- L'organisme établit annuellement des objectifs de rendement pour sa stratégie de mobilisation des bénévoles.
- L'organisme évalue annuellement l'atteinte des objectifs en matière de rendement.
- La stratégie de mobilisation des bénévoles est évaluée régulièrement par le conseil d'administration afin de s'assurer qu'elle contribue à la mission de l'organisme.
- Les bénévoles sont invités à faire des commentaires à l'organisme au sujet de leur participation.
- L'organisme évalue régulièrement le rendement de chaque bénévole.
- L'organisme met en place des mécanismes d'évaluation de la satisfaction des bénévoles.

[www.benevoles.ca/content/code-canadien-du-b-n-volat-d-pliant](http://www.benevoles.ca/content/code-canadien-du-b-n-volat-d-pliant)





# Annexe A

## LES BÉNÉVOLES ET LE SECTEUR BÉNÉVOLE AU CANADA

*Au cœur de toute collectivité se trouve un groupe de personnes qui travaillent ensemble en vue d'améliorer la qualité de vie, de faire respecter leurs valeurs et de protéger le milieu dans lequel elles évoluent. Ces groupes, grands et petits, formels et informels, sont les organismes qui catalysent l'engagement des citoyens. Ils constituent une voix essentielle dans le dialogue sur les politiques publiques et motivent l'innovation sociale.*

Les bénévoles et le secteur bénévole sont toujours au cœur de la société canadienne. Les Canadiens se montrent généreux avec leur temps en contribuant collectivement plus de deux milliards d'heures de bénévolat par année. Chaque jour, des milliers de personnes prêtent main-forte à des dizaines de milliers d'organismes au Canada à qui elles offrent leur temps et leurs talents de leur plein gré, sans en attendre de compensation monétaire. Leurs efforts étayent un vaste éventail de programmes, de services et d'activités qui répondent aux besoins particuliers de leurs collectivités, que ceux-ci soient déterminés par l'emplacement géographique ou par des intérêts communs.

Les Canadiens de diverses cultures et origines, tant des milieux urbains que des milieux ruraux, font du bénévolat de manière informelle (contributions directes) ou formelle au sein de plus de 161 000 organismes bénévoles dans différents domaines tels que santé et services sociaux, sports et loisirs, groupes confessionnels, arts, culture, éducation, environnement et technologies de l'information. Certains sont plutôt grands et très hiérarchisés, et leur personnel collabore avec les bénévoles pour la prestation des services. Plusieurs autres sont de petits organismes populaires ou communautaires, entièrement dirigés par des bénévoles ou avec le soutien d'un personnel rémunéré très restreint.

Les organismes sans but lucratif ont toujours offert d'importants services sociaux, de santé, culturels, récréatifs, religieux et éducatifs qui ont eu une incidence positive sur la qualité de vie des collectivités. Toutefois, au cours des dernières années, le secteur bénévole a subi d'énormes pressions à la lumière des divers changements sociétaux et organisationnels. Les ralentissements économiques, l'augmentation des transferts de services, la population vieillissante et un recours accru à la technologie sont tous des facteurs qui ont influencé la capacité du secteur à répondre aux besoins complexes des collectivités. De nombreux organismes se démènent pour satisfaire à la demande croissante pour leurs services, tout en réagissant aux pressions voulant qu'ils répondent davantage des résultats de leurs programmes et de leurs pratiques de gestion du risque.



## Annexe B

**SPECTRE DE L'ENGAGEMENT** : continuum qui inclut le fait de se renseigner sur les enjeux, de soutenir une cause, de participer au sein de sa collectivité et d'assumer des rôles de leadership. Ces derniers varient des niveaux d'engagement les plus passifs aux niveaux les plus actifs.



### EXEMPLES DANS LE SPECTRE DE L'ENGAGEMENT BÉNÉVOLE :

- ▶ Se renseigner sur divers enjeux en lisant ou en rédigeant un blogue.
- ▶ Sensibiliser les gens à une cause en distribuant des documents ou en affichant du contenu soi-même.
- ▶ Contribuer à la lancée d'une question d'intérêt public en signant ou en faisant circuler une pétition.
- ▶ Participer à des clavardages ou à des forums électroniques portant sur un sujet particulier.
- ▶ Organiser un clavardage ou un forum électronique portant sur un sujet particulier.
- ▶ Faire du bénévolat pour un organisme à l'occasion d'un événement spécial.
- ▶ Faire du bénévolat dans le cadre d'un projet à court terme.
- ▶ Faire régulièrement du bénévolat.
- ▶ Siéger au conseil d'administration d'un organisme ou présider une campagne d'envergure.



# Annexe C

## GLOSSAIRE

### APPROCHE INTÉGRÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

Une approche stratégiquement planifiée à l'identification des fonctions à accomplir au sein des organismes. Elle implique le recrutement de personnes rémunérées ou non qui accomplissent le travail nécessaire à la réalisation de la mission de l'organisme (Volunteer Calgary).

### BÉNÉVOLAT

Acte de mettre au service des autres son temps, ses ressources, son énergie et ses compétences de son plein gré, sans en attendre de compensation monétaire.

### BÉNÉVOLAT APPUYÉ PAR L'EMPLOYEUR

Les employés qui font du bénévolat au sein de leur collectivité en bénéficiant d'une certaine forme de soutien ou d'encouragement de la part de leur employeur.

### BÉNÉVOLAT AXÉ SUR LES COMPÉTENCES

Le fait de miser sur les compétences spécialisées et les talents de personnes en vue d'établir et de maintenir la capacité des organismes à remplir leur mission.

### BÉNÉVOLAT FAMILIAL

Le bénévolat familial se définit comme une activité bénévole à laquelle participent au moins deux personnes de générations différentes issues du même foyer ou d'une famille élargie. Le terme renvoie à tout groupe de deux personnes ou plus qui se considèrent ou se définissent comme une famille.

### BÉNÉVOLAT VIRTUEL

Acte d'accomplir des tâches bénévoles partielles ou complètes à distance au moyen d'Internet et d'un ordinateur, ou de tout autre appareil branché à Internet. Le bénévolat virtuel est également appelé bénévolat en ligne, cyber-service, télémentorat ou télétutorat.

### BÉNÉVOLE

Toute personne qui met au service des autres son temps, son énergie et ses compétences de son plein gré, sans en attendre de compensation monétaire.

### CAPACITÉ

Les ressources humaines et financières, les outils technologiques, les compétences, les connaissances et la compréhension qui permettent aux organismes d'accomplir leur travail et de répondre aux attentes des intervenants concernés.

### CITOYENNETÉ ACTIVE

Les citoyens qui participent activement au sein de leurs collectivités en s'attaquant aux problèmes ou en provoquant le changement dans le but d'améliorer la qualité de vie.

### CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les personnes chargées d'assurer la direction et l'orientation d'un organisme et de gouverner ses affaires au nom de ses membres. Dans le présent document, le terme « conseil » est utilisé en référence aux membres des conseils d'administration, des comités exécutifs, des conseils des gouverneurs, aux administrateurs, aux membres du clergé, aux dirigeants, aux entraîneurs, aux coordonnateurs, aux fonctionnaires, aux parents, aux participants ou à toute autre personne appartenant aux instances dirigeantes ou décisionnelles d'un organisme.

### CULTURE

La façon dont un groupe de personnes interagit. Elle renvoie au partage de la langue, des valeurs, des traditions, des normes, des coutumes, des arts, de l'histoire ou des institutions d'un groupe de personnes.

### DIRECTEUR GÉNÉRAL (DG), CHEF DE LA DIRECTION (CEO) OU PRÉSIDENT

La fonction correspondant au rang le plus élevé dans l'organisme. Le DG est responsable de l'ensemble de l'organisme et relève directement du conseil d'administration. Son rôle consiste à appuyer la gouvernance du conseil et de veiller à l'exécution des programmes et des activités de l'organisme.



## Annexe C

### DIRIGEANTS BÉNÉVOLE

Les personnes principalement responsables d'appuyer la gouvernance du conseil d'administration et à veiller à l'exécution des programmes et des activités de l'organisme.

### DIVERSITÉ

Terme générique qui renvoie aux différences entre particuliers et groupes, notamment les différences relatives à l'âge, à la culture, à la confession, à l'ethnicité, au sexe, à l'orientation sexuelle et à la capacité.

### GESTION DES RESSOURCES BÉNÉVOLES

La pratique et profession qui consiste à diriger des équipes de personnes (bénévoles) pour appuyer et améliorer les programmes et les services d'un organisme. Cette pratique s'inscrit dans la gestion des ressources humaines de l'organisme, à laquelle elle doit être étroitement associée.

### GESTIONNAIRE DES RESSOURCES BÉNÉVOLES

Un professionnel qui s'appuie sur des pratiques exemplaires pour gérer les ressources bénévoles dans le respect des normes pancanadiennes approuvées. Son rôle est de susciter, de renforcer et de maximiser la participation des bénévoles pour améliorer la qualité de vie au sein des collectivités. Le terme « gestionnaire » englobe tous les autres titres utilisés dans le secteur bénévole (directeur, coordonnateur, administrateur, dirigeant, etc.). Dans certains organismes, le titre de la personne responsable de gérer les ressources bénévoles ne reflète pas toujours ce rôle. Dans le Code, on privilégie l'utilisation du terme « gestionnaire de ressources bénévoles » (définition de l'association des ACRB).

### MICROBÉNÉVOLAT

Le microbénévolat décrit une tâche dont s'acquittent un bénévole ou une équipe de bénévoles, habituellement en ligne ou au moyen d'un appareil branché à Internet (y compris les téléphones intelligents). Cette forme de bénévolat virtuel ne comporte généralement pas de formulation de demande, de processus de filtrage ou de période de formation. Elle n'exige des bénévoles que quelques

minutes ou quelques heures de leur temps, mais aucun engagement continu.

### MISSION

Le mandat de l'organisme ou son but général. On fait souvent référence à la « raison d'être » d'un organisme pour décrire sa mission.

### NORMES ORGANISATIONNELLES

Les normes que devraient adopter les organismes lorsqu'ils définissent ou révisent la participation bénévole dans leur milieu. Il s'agit d'un ensemble de normes que devraient respecter tous les organismes.

### ORGANISMES SANS BUT LUCRATIF

Les organismes autogérés qui existent pour offrir un service au profit de la collectivité; qui génèrent un capital social sans toutefois distribuer de profits à leurs membres; qui dépendent énormément des bénévoles; qui impliquent une participation volontaire; et qui sont indépendants ou institutionnellement distincts des structures gouvernementales officielles et du secteur bénévole. Un organisme bénévole peut être un grand organisme structuré, ou un organisme communautaire ou populaire de plus petite taille.

### PERSONNEL

Les personnes qui travaillent pour le compte d'un organisme et qui reçoivent ou non une rémunération pour leurs services.

### POLITIQUES

Les énoncés des convictions, des principes ou des actions qui indiquent ce qu'il convient de faire. (Les principes ou les règles qui guident les décisions et l'obtention de résultats.)

### PROCÉDURES

Les étapes qui permettent de mettre en œuvre les politiques. Ces étapes indiquent qui fera le travail et comment ces personnes procéderont.

### SPECTRE D'ENGAGEMENT

Le continuum qui inclut le fait de se renseigner sur les enjeux, de soutenir une cause, de participer au sein de sa collectivité et d'assumer des rôles de leadership. Ces derniers varient des niveaux d'engagement les plus passifs aux niveaux les plus actifs.



# Annexe D

## AUTRES RESSOURCES

### CODES DES DROITS DE LA PERSONNE : FÉDÉRAL ET PROVINCIAUX

Les programmes de bénévolat sont soumis aux lois fédérales et provinciales sur les droits de la personne. Les organismes bénévoles sont tenus de connaître ces lois et de s'assurer que leurs programmes sont dirigés dans le respect de la législation en vigueur.

### CENTRE DE RESSOURCES SUR LE BÉNÉVOLAT DE BÉNÉVOLES CANADA

Bénévoles Canada a publié de nombreuses ressources qui sont disponible en ligne à :

[www.benevoles.ca/ressources](http://www.benevoles.ca/ressources)

### LES 10 ÉTAPES DU FILTRAGE DE BÉNÉVOLES CANADA

Bénévoles Canada a produit plusieurs documents pour aider les organismes à évaluer et à gérer les risques associés à leurs programmes. On peut obtenir ces documents à :

[www.benevoles.ca/filtrage](http://www.benevoles.ca/filtrage)

### COMBLER LES LACUNES : ENRICHIR L'EXPÉRIENCE BÉNÉVOLE AFIN DE CRÉER UN AVENIR MEILLEUR POUR NOS COLLECTIVITÉS, BÉNÉVOLES CANADA

Cette recherche fournit de l'information pratique que pourront utiliser les organismes sans but lucratif afin de recruter et conserver des bénévoles compétents et dévoués appartenant à quatre groupes démographiques : les jeunes, les familles, les bébé-boumeurs et les bénévoles appuyés par leur employeur.

[www.benevoles.ca/etude-2011](http://www.benevoles.ca/etude-2011)

### LE BÉNÉVOLAT AXÉ SUR LES COMPÉTENCES : DOCUMENT DE TRAVAIL BÉNÉVOLES CANADA

La nouvelle tendance est que les organismes travaillent dorénavant à créer des programmes qui permettent d'attirer et de conserver ces bénévoles compétents d'une façon plus explicite et durable. Ce document offre un cadre de discussion sur les tendances émergentes et sur les attentes des bénévoles, donne des exemples de bonnes pratiques et établit de lignes directrices visant à aider les organismes à développer des outils et des ressources qui leur permettront de mobiliser des bénévoles compétents.

[www.benevoles.ca/competences](http://www.benevoles.ca/competences)

### ENQUÊTE CANADIENNE SUR LE DON, LE BÉNÉVOLAT ET LA PARTICIPATION

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

### ENQUÊTE NATIONALE SUR LES ORGANISMES BÉNÉVOLES ET SANS BUT LUCRATIF

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

### ADMINISTRATEURS CANADIENS DES RESSOURCES BÉNÉVOLES (ACRB)

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