



## Guide pratique

### Elaboration d'un concept de gestion des bénévoles

#### Cycle du bénévolat: points obligatoires et facultatifs

Un concept de gestion des bénévoles doit prendre en considération toutes les étapes du cycle, au niveau tant de la gestion que de la coordination. Pour chacune de ces étapes, le guide pratique suivant définit les points qui doivent être abordés ou mentionnés dans le concept. Un certain nombre d'entre eux toutefois ne sont pas indispensables et sont signalés par le terme «facultatif» entre parenthèses. Les organisations membres qui travaillent avec des bénévoles doivent élaborer un concept réunissant au moins tous les points obligatoires.

#### Exigences de forme

Si la forme du concept est laissée au choix de l'auteur, la longueur du texte ne devrait pas excéder 5 à 10 pages. Le concept est un document interne et doit être le plus précis possible tout en restant clair et agréable à lire. S'il renvoie à des documents existants, ceux-ci pourront par exemple être joints en annexe.

L'ordre des étapes détaillées dans les tableaux suivants correspond à celui du cycle du bénévolat et à la structure de la boîte à outils du bénévolat ([www.toolkit-benevolat.ch](http://www.toolkit-benevolat.ch)), mais le concept de gestion des bénévoles ne doit pas obligatoirement se calquer dessus. Les points dans les tableaux sont reliés par un hyperlien à la boîte à outils, où des exemples vous aideront à vous faire une idée concrète de ce qui est demandé.



Etapas		Points à aborder dans le concept
Gestion des bénévoles	Planification	<a href="#">Décision stratégique et planification des ressources</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Décision stratégique de principe préconisant le recours au bénévolat et arguments en faveur de la collaboration avec des bénévoles</li> <li>• Définition du bénévolat et réflexion sur les limites du travail bénévole (différence par rapport au travail rémunéré, limites individuelles des bénévoles, etc.)</li> <li>• Place et position du bénévolat dans l'organisation</li> <li>• Contribution des bénévoles à la réalisation de l'objectif de l'organisation, stratégie relative au bénévolat (et aux activités de jeunesse si elles existent) pour les années à venir</li> <li>• Rapport entre les pour cent de postes des collaborateurs (rémunérés) responsables du bénévolat et le nombre de bénévoles</li> <li>• Planification des ressources (personnel, matériel, budget, temps) à consacrer au bénévolat (facultatif)</li> </ul>
		<a href="#">Concept de gestion des bénévoles</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de mise en œuvre du concept de gestion des bénévoles</li> <li>• Objectifs du concept (pourquoi se doter d'un concept de gestion des bénévoles?) (facultatif)</li> </ul>
	Mise en œuvre	<a href="#">Accompagnement</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Désignation des responsables de la gestion et de la coordination des bénévoles</li> <li>• Désignation de l'interlocuteur pour les bénévoles, organisation de la communication entre les responsables et les bénévoles</li> <li>• Institution d'un médiateur qui interviendra en cas de conflit entre bénévole et interlocuteur</li> <li>• Descriptif des tâches incombant aux responsables du bénévolat</li> <li>• Situation de ces responsables dans l'organigramme (facultatif)</li> </ul>
		<a href="#">Conditions-cadres</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enumération de tous les outils de base de la collaboration avec des bénévoles: règlements, procédures, documents-types et formulaires, bases de données, etc.</li> <li>• Description des infrastructures (locaux, matériel...) que les bénévoles pourront utiliser ou qu'ils devront mettre à disposition</li> <li>• Assurances souscrites au profit des bénévoles</li> <li>• Règlement des remboursements de frais pour les bénévoles</li> <li>• Offres de formation régulières proposées (gracieusement) aux bénévoles</li> <li>• Formes de reconnaissance des services rendus</li> <li>• Intégration des bénévoles aux processus de décision et de consultation (participation)</li> <li>• Adhésion à l'organisation (les bénévoles sont-ils automatiquement membres?)</li> <li>• Possibilités de remontée des opinions et des idées</li> </ul>

Développement	<a href="#">Possibilités d'engagement</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation des processus visant à déterminer, pour chaque nouvelle prestation ou chaque nouveau projet, s'il est possible de faire appel à des bénévoles</li> <li>• Exploitation de synergies avec d'autres organisations membres ou des partenaires externes</li> <li>• Liste de l'ensemble des domaines et possibilités d'intervention pour les bénévoles (y compris projets de durée limitée), avec leur date de création et le récapitulatif des tâches assumées par les bénévoles (facultatif)</li> <li>• Panorama des groupes-cibles des différents projets et missions (qui sont les bénévoles qui s'engagent?), de la durée et de la fréquence d'engagement, et des compétences que les bénévoles doivent posséder ou acquérir (facultatif)</li> </ul>
	<a href="#">Coopérations et réseaux</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations relatives aux partenaires de réseau ou de coopération importants pour le bénévolat</li> </ul>
	<a href="#">Communication</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eléments relatifs à la communication interne avec les bénévoles: canaux utilisés, périodicité de l'information, contenu</li> <li>• Eléments relatifs à la communication externe sur le bénévolat: groupes cibles, canaux utilisés, périodicité de l'information, contenu (facultatif)</li> </ul>
	<a href="#">Assurance-qualité</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normes de qualité du travail bénévole, modalités de la mise en œuvre et de l'assurance-qualité</li> <li>• Suivi de la satisfaction des bénévoles (facultatif)</li> </ul>
	<a href="#">Diversification</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaction face à l'évolution des motivations et des besoins des bénévoles (recherche de missions limitées dans le temps, liées à des projets, etc.)</li> <li>• Initiatives visant à enrayer le déclin des effectifs de bénévoles</li> <li>• Efforts de diversification</li> <li>• Prise en compte des tendances et des nouvelles formes du bénévolat: bénévolat occasionnel, virtuel, volontariat d'entreprise, etc.</li> </ul>



Coordination des bénévoles	<a href="#">Recrutement</a> <a href="#">Procédure d'admission</a> <a href="#">Introduction à l'activité</a> <a href="#">Encadrement</a> <a href="#">Assurances et défraie-ments</a> <a href="#">Reconnaissance</a> <a href="#">Formation continue</a> <a href="#">Participation</a> <a href="#">Evaluation</a> <a href="#">Départ du bénévole</a>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Création de descriptifs d'activités pour les bénévoles</li><li>• Préparation, déroulé et suivi de l'entretien de contact</li><li>• Politique en matière de demande d'extrait (ou extrait spécial) du casier judiciaire</li><li>• Possibilité et déroulement d'une période d'essai</li><li>• Recours à la convention d'engagement et au Code de conduite</li><li>• Définition d'un plan d'introduction et d'initiation à l'activité pour les nouveaux arrivants</li><li>• Possibilités offertes aux bénévoles pour échanger leurs expériences entre eux et avec les personnes responsables du bénévolat</li><li>• Utilisation du DOSSIER BÉNÉVOLAT</li><li>• Conditions d'exclusion d'un bénévole et procédure à suivre</li><li>• Informations sur la fréquence et les formes de l'évaluation des bénévoles</li><li>• Traitement des résultats d'évaluation</li><li>• Organisation du départ d'un bénévole</li><li>• Préparation et déroulé de l'entretien de départ</li></ul>
----------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------