



## Zoom sur le Bénévolat

### Généralités

Le bulletin d'information *Zoom sur le bénévolat* est édité par le Centre de compétences Bénévolat avec le concours du groupe d'experts du même nom. Il se conçoit comme un complément au **pool d'information sur la gestion des bénévoles**, mis en ligne dans le cadre de la campagne Bénévolat: [croixrougesuisse.wordpress.com](http://croixrougesuisse.wordpress.com).

### Evaluation du bénévolat

Le présent numéro de *Zoom sur le bénévolat* est consacré à l'évaluation du travail des bénévoles par les organisations. Différentes possibilités existent.

Le travail bénévole doit faire l'objet d'une évaluation régulière et être adapté de temps en temps dans les différents domaines concernés. Quelles prestations les bénévoles fournissent-ils? Correspondent-elles aux besoins des bénéficiaires/clients? Les bénévoles sont-ils satisfaits de leur engagement? Et les bénéficiaires/clients? La collaboration entre les personnes travaillant à titre principal et à titre honorifique se déroule-t-elle de manière constructive et efficiente? Voici le genre de questions qui peuvent aider à évaluer le travail bénévole.

Dans les organisations de sauvetage Croix-Rouge aussi, qui souvent ne sont dirigées que par des personnes œuvrant à titre bénévole ou honorifique, mettre en balance les forces et les faiblesses (par exemple au sein d'un comité) a une influence positive: où en sommes-nous? Vers quoi voulons-nous tendre?

Une telle analyse permet, de façon constructive, de jeter les bases des évolutions futures; elle est le point de départ de changements et d'améliorations et contribue ainsi à l'assurance-qualité (cf. 3. Analyse de section).

#### 1. Entretiens intermédiaires

Un travail de bonne qualité contribue à la satisfaction des bénévoles et à leur volonté de poursuivre leur engagement au sein de l'organisation ou de la section/du comité. Donner aux bénévoles des feedbacks sur leurs prestations est un bon moyen d'évaluation et d'assurance-qualité. Un entretien régulier convient parfaitement à cette fin. D'une part, il permet d'encourager les bénévoles et de favoriser leur participation ainsi que la critique mutuelle constructive. D'autre part, il contribue au dialogue positif et représente pour les bénévoles une forme de reconnaissance et de gratitude. Un tel entretien doit porter sur l'engagement lui-même, la collaboration, le développement personnel et les objectifs. Il peut par exemple être structuré<sup>1</sup> comme suit:

##### 1. Tâches:

- a. Tâches principales: l'engagement a-t-il été efficace? Quels objectifs ont été atteints ou non? Pourquoi?
- b. Gestion du temps

##### 2. Conditions de travail:

- a. Attentes: situation réelle / souhaitée
- b. Relations entre les bénévoles et les clients / personnes prises en charge ainsi que les employés. La collaboration a-t-elle été efficace? Les responsabilités sont-elles claires?
- c. Lien entre les relations et l'accomplissement de la tâche
- d. Considération mutuelle

<sup>1</sup> Source: Benevol Schweiz ([www.benevol.ch](http://www.benevol.ch)), Leitfaden und Arbeitsinstrumente zur Freiwilligenarbeit für reformierte Kirchgemeinden ([www.freiwillig-kirchen.ch](http://www.freiwillig-kirchen.ch))

### **3. Objectifs**

- a. Objectifs / souhaits mutuels: quels sont les souhaits de changement et de développement? Quelles sont les suggestions d'amélioration?
- b. Mesures visant la réalisation des objectifs

### **2. Enquêtes et évaluations**

En plus des entretiens individuels, il est possible de mener des enquêtes de satisfaction auprès des bénévoles et/ou des clients. Vous trouverez ci-dessous quelques exemples de sondages et d'évaluations déjà réalisés au sein de la CRS. Il va de soi que vous pouvez les adapter à vos propres besoins.

- [Questionnaire de satisfaction auprès des bénévoles du service des visites, siège CRS 2013](#)

Les cours et les formations continues que les bénévoles suivent doivent également faire partie de l'évaluation. Les remarques des bénévoles permettent d'adapter les contenus et les méthodes, ce qui garantit que l'offre en la matière correspond à leurs attentes et à leurs intérêts.

- [Exemple d'une évaluation de cours des ressources humaines du siège de la CRS](#)

### **3. Analyse de section**

Dans les sections aussi, par exemple dans les comités dont les membres travaillent à titre honorifique, il est utile de peser régulièrement les forces et les faiblesses. Les membres de comité peuvent se demander où en est la section, comment elle se porte et vers quoi elle tend. La collaboration en sera améliorée, et des évolutions positives pourront être amorcées.

La boîte à outils de l'Alliance suisse des samaritains (ASS), accessible à tous en ligne, propose quatre instruments simples et utiles pour une analyse de section. Vous y trouverez également des documents à télécharger: <http://www.samariter.ch/fr/i/etat-des-lieux-analyse-de-la-section- content---1--1512--1011.html>

### **4. Indicateurs quantitatifs**

Enfin, il est possible de recourir à des indicateurs quantitatifs pour évaluer le travail bénévole. Le groupe d'experts Bénévolat, conjointement avec le Centre de compétences, a élaboré des indicateurs relatifs aux prestations (*key performance indicators*) afin d'aider les organisations membres à évaluer leurs prestations bénévoles. Il s'agit majoritairement de critères quantitatifs qui peuvent fournir des renseignements utiles. Vous trouverez le [document](#) comportant les possibles indicateurs dans le [pool d'information sur la gestion des bénévoles](#).