

Normes professionnelles nationales

des Gestionnaires
de bénévoles



Conseil RH pour le secteur
communautaire

Conseil RH pour le secteur communautaire

Le Conseil RH fait progresser les enjeux relatifs à la main-d'oeuvre communautaire.

En tant que **catalyseur**, le Conseil RH suscite la sensibilisation et la mobilisation face aux enjeux relatifs à la main-d'oeuvre. En tant que **rassembleur**, il réunit les gens et favorise l'échange d'information et d'idées, dans un esprit de collaboration. En tant qu'**instigateur de recherche**, il acquiert des connaissances et améliore notre compréhension au sujet de la main-d'oeuvre communautaire.

© 2012 Conseil RH pour le secteur communautaire

Les droits d'auteur ne sont pas exigés pour les organismes caritatifs et à but non lucratif, lorsqu'il s'agit d'un usage non commercial, avec attribution. Tous autres droits réservés.

ISBN: 978-1-926754-21-5

Also available in English.

201-29, rue Dalhousie | Ottawa (Ontario) K1N 7E5

Tél. : 613.244.8332 | sans frais : 866.594.8332 | télécopieur : 613.241.2252

www: conseilrh.ca | Twitter : @HR_Council



Le Conseil RH est financé par le Programme des conseils sectoriels du gouvernement du Canada. Les opinions et interprétations que contient la présente publication sont celles de l'auteur et ne reflètent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.

Canada

Table des matières

Remerciements	1
Introduction	3
Environnement professionnel	5
Catégories majeures	7
Catégorie A: Développer les services bénévoles	7
Catégorie B: Faire la promotion des services bénévoles	15
Catégorie C: Effectuer le recrutement des bénévoles	21
Catégorie D: Fournir une orientation aux bénévoles	29
Catégorie E: Constituer les dossiers des services bénévoles	33
Catégorie F: Effectuer des tâches administratives	41
Catégorie G: Gérer le rendement des bénévoles	51
Catégorie H: Reconnaître la contribution des bénévoles	61
Catégorie I: Participer à des activités de perfectionnement professionnel	69
Outils, équipement, fournitures et matériel	75
Connaissances, capacités et compétences	77
Comportement, attitudes et caractéristiques personnelles	79
Annexe	81

Remerciements

Conseil RH pour le secteur communautaire

Conrad Prince
Gestionnaire de projets

Sarah Peek
Coordonnatrice de projets

Erica Paradis
Assistante de projets

Comité consultatif

Donna Carter
Présidente du comité consultatif
Présidente, comité des normes professionnelles
Administrateurs canadiens des ressources bénévoles
(ACRB)

Chris Peacock
Présidente, comité d'action
Administrateurs canadiens des ressources bénévoles
(ACRB)

Donna Lockhart
Consultante
The RETHINK Group

Karen Preston
Coordonnatrice, Établissement de partenariats
Capital Regional District – Regional Parks

Kathryn Ohashi
Gestionnaire, Finances et projets
Conseil sectoriel des ressources humaines des services
de garde à l'enfance (CSRHSGE)

Linda Doucette-Hébert
Directrice, Services bénévoles
Réseau de santé Vitalité, zone Beauséjour

Rachel Stoparczyk
Présidente, Équipe de rédaction
Le journal canadien de gestion des bénévoles (CJVRM)



Participants aux réunions d'élaboration et de validation

Dawn Ashford
Durham Children's Aid Society – Oshawa, ON

Gabriel Avelar
Vancouver Aquarium – Vancouver, C.-B.

Hélène Bourgaize
Société canadienne de l'hémophilie – Montréal, QC

Antonella Campa
Centre d'action bénévole de Montréal – Montréal, QC

Gwen Connors
Résidence de soins palliatifs de l'Ouest-de-l'Île – Kirkland, QC

Leona Conrick
Greenwood Military Family Resource Centre – Greenwood, N.-É.

Maureen Curtis
Variety – The Children's Charity

Carol Dixon
Providence Health Care – Vancouver, C.-B.

Emanuela Ducharme
Community Services, City of Hamilton – Hamilton, ON

Rita Giulione
Centre universitaire de santé McGill/Hôpital général de Montréal – Montréal, QC

Berkha Gupta
Peel HIV/AIDS Network – Mississauga, ON

Kimberly Hodge
Fondation canadienne du cancer du sein (région C.-B./Yukon) – Vancouver, C.-B.

Sheila Hoeg
VON Pictou County – New Glasgow, N.-É.

Honora Johannesen
Vancouver Island Community Corrections – Victoria, C.-B.

Donna Korade
The Winnipeg Children's Access Agency – Winnipeg, MB

Paula Lambert
Okanagan Science Centre – Vernon, C.-B.

Honey Leon
L'Arche Edmonton – Edmonton, AB

Fran Lucas
Northlands – Edmonton, AB

Mark McIntosh
INCA (Provinces Maritimes) – Halifax, N.-É.

Arisnel Mésidor
Accueil francophone du Manitoba – Winnipeg, MB

Ewa Nosek
Region of Peel Health Services – Mississauga, ON

Leslie Robinson
AIDS Vancouver Island – Victoria, C.-B.

Julie Ross
Barrie Public Library – Barrie, ON

Tracy Ross
Société canadienne du sang (région de l'Atlantique) – Halifax, N.-É.

Karen Sacke
Bernard Betel Centre for Creative Living – Toronto, ON

Astarte Sands
MOSAIC – Vancouver, BC

Kiona Sinclair
Pride Toronto – Toronto, ON

Marcie Stork
Lethbridge Senior Citizens Organization – Lethbridge, AB

Brenda Wallace-Allen
Nova Scotia Community College – Canning, N.-É.

Jennifer Young
Réseau de santé Horizon – Moncton, NB

Introduction

Les normes professionnelles nationales servent de base au développement d'outils essentiels pour les ressources humaines et la planification de carrière.

Élaboration de normes professionnelles nationales

Le projet *Développement des compétences et du leadership*, mené par le Conseil RH, a consisté en une initiative de 27 mois, comportant trois volets. Ce projet a permis d'élaborer et de valider des normes professionnelles nationales (NPN) pour la profession de gestionnaire de bénévoles. Les NPN servent de base au développement d'outils essentiels pour les ressources humaines et la planification de carrière, notamment :

- des outils pour le recrutement des gestionnaires de bénévoles et pour l'évaluation de leur rendement
- des outils à l'intention du personnel en poste et des futurs employés, pour la planification et la gestion de carrière
- des ressources de développement professionnel afin de mettre à niveau les compétences au fil du temps

Le processus d'élaboration a débuté par la recherche sur la profession de gestionnaire de bénévoles. Cette recherche, ainsi que des entrevues avec des personnes bien informées, a servi à créer un profil professionnel. La recherche a également orienté une stratégie de mise en œuvre pour la diffusion et l'utilisation futures des NPN finalisées. La rétroaction du comité consultatif a été intégrée au profil professionnel et à la stratégie de mise en œuvre.

Le profil professionnel a été étudié par un comité formé de gestionnaires de bénévoles, provenant de diverses régions canadiennes, qui s'est réuni à l'occasion d'une session de 2 jours et demi, en septembre 2011. Cette rencontre a mené à une ébauche des normes professionnelles nationales, qui a par la suite été examinée par le comité consultatif. L'ébauche des NPN ayant été approuvée, elle a fait l'objet de quatre rencontres de validation régionales au pays. Lors de ces réunions, des comités composés de gestionnaires de bénévoles œuvrant au Canada ont discuté, enrichi, révisé et validé l'ébauche originale des NPN. Enfin, les normes professionnelles nationales ont été approuvées et finalisées par le comité consultatif.

Portée de la profession

Les gestionnaires de bénévoles planifient et mettent en œuvre des initiatives et des services en vue de veiller au bon déroulement des opérations des organisations du secteur communautaire qui sont soutenues par des bénévoles. Il incombe aux gestionnaires de définir le rôle des bénévoles, de préparer des horaires, et d'assurer une bonne adéquation entre les tâches des bénévoles et les besoins organisationnels. Ils recrutent et sélectionnent les bénévoles auxquels ils fournissent une formation, une supervision et un soutien continu. Ils favorisent le maintien de la participation des bénévoles grâce à une gestion efficace, à de bonnes stratégies visant à renforcer l'esprit d'équipe, et à la reconnaissance des réalisations des bénévoles. Ils rédigent des politiques et des procédures afin de protéger les clients, les organisations et les bénévoles contre les risques. Ils peuvent établir des budgets de fonctionnement, et constituer des dossiers et des bases de données. Les gestionnaires de bénévoles cherchent activement des possibilités d'améliorer la vie des clients, des groupes communautaires et des bénévoles, en plus de servir les objectifs de leur organisation. Ils peuvent organiser des activités de collecte de fonds ou collaborer avec d'autres groupes, en vue d'atteindre les objectifs et de répondre aux demandes accrues pour des ressources financières. Les gestionnaires doivent avoir une attitude positive et bienveillante, résoudre efficacement les problèmes, connaître les nouvelles technologies, et utiliser les compétences voulues en matière de communication et de leadership afin de gérer les besoins de leur organisation qui sont en constante mutation.

À propos du Conseil RH pour le secteur communautaire

Le Conseil RH pour le secteur communautaire (Conseil RH) est un organisme national, sans but lucratif, qui se consacre au renforcement et au développement d'une main-d'œuvre hautement qualifiée ayant à cœur de bâtir des collectivités plus fortes et d'améliorer la vie des Canadiens. Le Conseil RH fait progresser les enjeux relatifs à la main-d'œuvre du secteur communautaire. En tant que rassembleur, instigateur de recherche et pôle d'échange d'information, le Conseil RH poursuit les priorités suivantes :

- renforcer les pratiques de gestion RH
- soutenir le développement des compétences et l'apprentissage lié au travail
- promouvoir une culture qui soutient la diversité et l'inclusion
- favoriser le développement du leadership et la relève
- acquérir et partager des connaissances

Le Conseil RH est financé principalement par le Programme des conseils sectoriels du gouvernement du Canada.

Environnement professionnel

L'extraordinaire diversité des organisations qui emploient des gestionnaires de bénévoles engendre des environnements de travail très divers.

Environnement de travail

Les gestionnaires de bénévoles travaillent dans les secteurs public et privé : entreprises, établissements de soins de santé, fournisseurs de services, organismes de services sociaux, organisations du domaine des sports et loisirs, institutions religieuses, et une vaste gamme d'autres organisations qui ont régulièrement besoin de bénévoles, dont les organismes de charité enregistrés et les organisations communautaires.

L'extraordinaire diversité des organisations qui emploient des gestionnaires de bénévoles engendre des environnements de travail très divers. Ces gestionnaires peuvent travailler à l'intérieur, à l'extérieur, sur plusieurs sites, dans des régions urbaines ou rurales. Leur lieu de travail dépend de la mission de leur organisation communautaire, de ses programmes et services, de ses projets en cours, de ses clients ou bénéficiaires. De temps à autre, les gestionnaires de bénévoles peuvent être appelés à participer à des activités de recrutement de bénévoles, à des collectes de fonds ou à d'autres événements à titre de personnes-ressources.

Le niveau de bruit, la ventilation, les dangers pour la sécurité et d'autres conditions de travail varient également, selon le lieu où ils doivent superviser les bénévoles ou les visiter périodiquement pour vérifier leur travail. Lorsque la sécurité du milieu de travail peut être une source de préoccupation, l'utilisation d'un équipement de protection et de sécurité est nécessaire afin de respecter les normes de santé et sécurité au travail. Un éclairage suffisant doit être assuré dans toutes les aires de travail.

Exigences physiques

Dans l'exercice de leurs fonctions régulières, les gestionnaires n'ont que peu de travail manuel à accomplir. Pour des fonctions telles que la planification, le réseautage, la défense des intérêts, la gestion RH, la supervision et les tâches administratives, il faut rester assis à son bureau de travail, marcher afin de mener des inspections, et rester en contact avec des gens au travail ou à l'extérieur. Des déplacements peuvent être requis pour participer à des événements, à des conférences et à des ateliers, aussi la capacité de conduire et de voyager entre en ligne de compte.

Étant donné la dépendance accrue à la technologie mobile et à l'Internet, les gestionnaires de bénévoles peuvent aussi passer plus de temps à l'ordinateur ou au téléphone cellulaire. Par le réseautage virtuel, ceux qui maîtrisent très bien la technologie débordent des cadres utilisés traditionnellement pour rencontrer des gens, communiquer et faire de la publicité. Par exemple, ils peuvent utiliser les médias sociaux en vue de recruter des bénévoles et de faire la promotion d'événements.

Les gestionnaires de bénévoles peuvent passer du travail de bureau aux rondes quotidiennes pour interagir avec les bénévoles et le personnel, ou quitter leur travail pour assister à des événements ou à des réunions avec des intervenants. Ils doivent être en mesure de surveiller les sites des activités organisationnelles, afin d'observer les bénévoles et d'évaluer leur rendement. Occasionnellement, ils peuvent exécuter des tâches pratiques liées à la supervision, à l'accompagnement ou au mentorat, ou démontrer certaines tâches durant le travail ou les sessions de formation.

Interactions humaines

Les fonctions des gestionnaires de bénévoles font en sorte qu'ils sont au cœur des programmes et des services offerts par leur organisation communautaire. Ils travaillent en coulisse à leurs tâches administratives, et supervisent sur le terrain les bénévoles en service. Leur poste les amène aussi à l'avant-plan des activités de sensibilisation et de réseautage. Ils font activement la promotion de la mission de leur organisation et des bienfaits qu'elle apporte au public, afin d'accroître la participation des bénévoles.

Les gestionnaires de bénévoles établissent et cultivent les relations à l'interne et à l'externe. Ayant un rôle d'intermédiaires entre les bénévoles et le personnel ou la direction, ils organisent la formation, attribuent des tâches aux bénévoles et déterminent les horaires de travail; ils procèdent à l'évaluation du rendement et à la reconnaissance des bénévoles; et ils assistent aux réunions. En plus de leurs interactions régulières avec les bénévoles, leurs collègues et la direction, ils prennent le temps de socialiser avec les intervenants et avec la collectivité. Ils nouent de nouveaux contacts pour explorer les possibilités de recruter des bénévoles. Les relations publiques leur sont essentielles afin de former des partenariats profitables et d'augmenter le nombre de leurs associés.

Catégories majeures

Catégorie A Développer les services bénévoles

TÂCHE A1

Évaluer les besoins de l'organisation et les possibilités qui s'offrent à elle en matière de bénévolat

Les gestionnaires de bénévoles discernent les lacunes et les besoins de bénévolat au sein de leur organisation. Ils consultent leurs collègues au sujet du rôle des bénévoles; ils ciblent également des bénévoles pour de nouveaux postes.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
1.1 Savoir où travaillent les bénévoles dans l'organisation	Connaissances : <ul style="list-style-type: none">évaluation des besoinsanalyse des lacunesorganisationcollectivité Capacités : <ul style="list-style-type: none">communiqueranalyserfaire des recherches
1.2 Déterminer les forces de l'organisation	
1.3 Cerner les lacunes de l'organisation	
1.4 Consulter le personnel	
1.5 Définir le rôle des bénévoles	
1.6 Identifier les bénévoles ciblés pour de nouveaux postes	

TÂCHE A2

Faire des recherches sur les programmes et services connexes

Les gestionnaires de bénévoles font des recherches au sujet des organisations connexes, et comparent leurs programmes et services avec ceux de leur propre organisation. Ils restent en relation avec leurs collègues des organisations connexes.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
2.1 Répertorier les programmes et services connexes	Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> • collectivité • secteur • méthodes de recherche • méthodes d'analyse • compétences en informatique Capacités : <ul style="list-style-type: none"> • faire des recherches • analyser • communiquer
2.2 Effectuer une recherche primaire et secondaire	
2.3 Établir des contacts avec des organisations connexes	
2.4 Relever les différences et les similitudes entre leur propre organisation et les autres organisations pour ce qui est des programmes, des services et des partenaires	
2.5 Mener une évaluation initiale des risques	

TÂCHE A3

Fixer les buts et les objectifs des services bénévoles

Les gestionnaires de bénévoles veillent à ce que les objectifs des services bénévoles soient alignés sur ceux de l'organisation. Ils consultent les intervenants durant la planification stratégique, afin de fixer les objectifs qui orienteront les activités des services bénévoles.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
3.1 Connaître la mission et la vision de l'organisation	Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> • organisation • ressources d'information • processus de planification stratégique • établissement et formulation d'objectifs Capacités : <ul style="list-style-type: none"> • analyser • communiquer • planifier
3.2 Aligner les objectifs des services bénévoles sur l'énoncé de mission	
3.3 Consulter les intervenants (p. ex., direction, personnel, bénévoles)	
3.4 Participer à la planification stratégique, le cas échéant	
3.5 Établir et formuler les buts et objectifs des services bénévoles	

TÂCHE A4

Élaborer des politiques et des procédures pour les services bénévoles

Les gestionnaires de bénévoles consultent les intervenants pour réviser, peaufiner et approuver les politiques et procédures organisationnelles, en respectant les pratiques exemplaires. Ils distribuent à leurs collègues et aux bénévoles les politiques et procédures finalisées.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
4.1 Déterminer les politiques et procédures nécessaires	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • collectivités • organisation • rédaction de politiques et de procédures • canaux de distribution appropriés <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • faire des recherches • consulter • rédiger
4.2 Consulter les intervenants au sujet des politiques et procédures	
4.3 Réviser les politiques et procédures en vigueur dans l'organisation	
4.4 Faire des recherches sur les pratiques exemplaires, et sur les politiques et procédures d'organisations semblables	
4.5 Rédiger les politiques et procédures	
4.6 Les soumettre pour révision et approbation	
4.7 Les finaliser en tenant compte de la rétroaction	
4.8 Distribuer les nouvelles politiques et procédures	
4.9 Organiser une formation sur les politiques et procédures, à l'intention du personnel et des bénévoles	

TÂCHE A5

Élaborer des ressources et des outils pour les services bénévoles (p. ex., formulaires, bases de données, manuels, porte-noms)

Les gestionnaires de bénévoles évaluent les ressources et les outils utilisés et, en tenant compte de la rétroaction, ils déterminent les besoins additionnels en matière de ressources et d'outils. Ils élaborent et distribuent des ressources et des outils, et ils sont chargés d'organiser la formation connexe.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
5.1 Faire des recherches sur les ressources et outils nécessaires	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • politiques et procédures • organisation • information requise par divers intervenants • collectivité • canaux de distribution • modes d'utilisation des outils • applications informatiques (p. ex., développement de bases de données) <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • faire des recherches • consulter • rédiger
5.2 Déterminer l'information requise pour le développement de ressources et d'outils particuliers	
5.3 Faire des recherches sur les ressources et outils utilisés, et les évaluer	
5.4 Élaborer les ressources et outils nécessaires	
5.5 Obtenir une rétroaction sur les ressources et outils élaborés	
5.6 Les réviser en tenant compte de la rétroaction	
5.7 Distribuer les ressources et outils	
5.8 Organiser une formation sur l'utilisation des ressources et outils élaborés	

TÂCHE A6

Élaborer un plan d'évaluation pour les services bénévoles

Les gestionnaires de bénévoles établissent des indicateurs pour mesurer le rendement des services bénévoles en regard des objectifs établis. Ils élaborent des outils d'évaluation pour faciliter les comparaisons, et révisent les outils en se basant sur la rétroaction des intervenants.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
6.1 Fixer les buts et les objectifs 6.2 Déterminer l'information nécessaire 6.3 Déterminer la fréquence des évaluations 6.4 Établir la ligne de base 6.5 Choisir les méthodes d'évaluation (p. ex., sondages) 6.6 Élaborer les outils d'évaluation requis 6.7 Obtenir une rétroaction au sujet des outils 6.8 Réviser les outils en tenant compte de la rétroaction 6.9 Distribuer les outils, selon les besoins 6.10 Réévaluer les outils en fonction des nouveaux besoins organisationnels 6.11 Élaborer un plan de communication de l'évaluation	Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> • organisation • information requise par divers intervenants • canaux de distribution • modes d'utilisation des outils • applications informatiques • analyse de données Capacités : <ul style="list-style-type: none"> • faire des recherches • consulter • rédiger • mener une évaluation formative et une évaluation sommative • communiquer

TÂCHE A7

Mettre en œuvre un plan d'évaluation pour les services bénévoles

Les gestionnaires de bénévoles déterminent l'objet et le processus des plans d'évaluation, en consultant les intervenants. Ils indiquent la façon de présenter les résultats de l'évaluation et de les communiquer aux intervenants. Ils déterminent comment l'organisation réagira à la suite des résultats obtenus.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
7.1 Déterminer l'objet de l'évaluation 7.2 Définir le processus à évaluer 7.3 Faire des recherches afin de cerner l'outil le plus approprié pour cette évaluation 7.4 Consulter les intervenants appropriés 7.5 Fixer le calendrier d'évaluation 7.6 Indiquer comment seront communiqués le processus et les résultats de l'évaluation 7.7 Compiler le rapport d'évaluation 7.8 Analyser les données de l'évaluation 7.9 Communiquer les résultats 7.10 Déterminer les mesures appropriées à prendre	Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> • organisation • information requise par divers intervenants • canaux de distribution • modes d'utilisation des outils • applications informatiques • analyse de données Capacités : <ul style="list-style-type: none"> • faire des recherches • consulter • rédiger • analyser • communiquer

TÂCHE A8

Élaborer un plan pour l'orientation et la formation des bénévoles

Les gestionnaires de bénévoles précisent les modalités de l'orientation et de la formation des bénévoles. Ils déterminent quels seront, pour les programmes d'orientation et de formation, le format, le contenu, les formateurs et le calendrier. Ils communiquent cette information aux intervenants. Les gestionnaires de bénévoles évaluent également l'efficacité des plans d'orientation et de formation.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
8.1 Déterminer les composantes de l'orientation et de la formation	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • organisation • politiques et procédures (y compris risque, sécurité, limites) • rôle des bénévoles • méthodes d'animation • applications informatiques • processus d'apprentissage (p. ex., principes de l'apprentissage des adultes) <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • animer • communiquer • inspirer
8.2 Décider comment seront données l'orientation et la formation (p. ex., format)	
8.3 Concevoir le matériel pour l'orientation et la formation (p. ex., présentation, atelier)	
8.4 Déterminer qui dispensera l'orientation et la formation	
8.5 Fixer la fréquence des activités d'orientation et de formation	
8.6 Évaluer le plan d'orientation et de formation, et le réviser au besoin	
8.7 Communiquer le plan d'orientation et de formation	

Catégorie **B** Faire la promotion des services bénévoles

TÂCHE B1

Informer les intervenants au sujet des services bénévoles

Les gestionnaires de bénévoles préparent l'information concernant les services bénévoles et recherchent les occasions pour diffuser cette information. Ils présentent cette information aux intervenants et font le suivi nécessaire.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
1.1 Identifier les intervenants	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • intervenants • organisation • collectivité <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • animer • utiliser différents moyens de diffusion
1.2 Déterminer l'information à diffuser	
1.3 Saisir ou créer des occasions pour diffuser l'information	
1.4 Préparer l'information à diffuser	
1.5 Communiquer l'information aux intervenants	
1.6 Faire un suivi relativement à l'information diffusée	

TÂCHE B2

Promouvoir les services bénévoles auprès des intervenants

Les gestionnaires de bénévoles font valoir l'importance et l'impact des bénévoles, tant dans l'organisation que dans le public. En profitant des occasions qui se présentent, ils partagent cette information avec les intervenants.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
2.1 Faire valoir dans l'organisation l'importance et l'impact des bénévoles	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • intervenants • organisation • collectivité • bénévoles <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • animer • persuader • parler des besoins de la clientèle • utiliser différents moyens de diffusion
2.2 Promouvoir dans le public l'importance et l'impact du bénévolat	
2.3 Identifier au sein de l'organisation des défenseurs avec lesquels collaborer	
2.4 Identifier des intervenants et des collaborateurs	
2.5 Saisir ou créer des occasions pour promouvoir le bénévolat	
2.6 Préparer l'information à diffuser	
2.7 Communiquer l'information	
2.8 Faire un suivi relativement à l'information diffusée	

TÂCHE B3

Concevoir un plan de communication pour les services bénévoles

Les gestionnaires de bénévoles conçoivent des plans de communication en se basant sur les objectifs de l'organisation, sur les canaux de communication dont ils disposent et sur l'étude des plans de communication en vigueur. Ils soumettent régulièrement à l'examen des intervenants les plans de communication, et révisent ces plans au besoin.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
3.1 Préciser les résultats escomptés	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • intervenants • organisation • collectivité • bénévoles • moyens de diffusion (p. ex., message d'intérêt public, médias sociaux) • applications informatiques <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • parler des besoins de la clientèle • utiliser différents moyens de diffusion • communiquer • persuader • créer des messages efficaces • collaborer
3.2 Définir les canaux de communication	
3.3 Examiner les plans de communication en vigueur	
3.4 Identifier les clientèles et déterminer comment les rejoindre	
3.5 Identifier les intervenants (p. ex., bénévoles, clients, direction) qui réviseront le plan	
3.6 Fixer la fréquence des révisions	
3.7 Communiquer l'ébauche du plan pour la révision	
3.8 Corriger le plan en tenant compte de la rétroaction	

TÂCHE B4

Mettre en œuvre un plan de communication pour les services bénévoles

Les gestionnaires de bénévoles conçoivent et produisent du matériel promotionnel afin de faire connaître les services bénévoles. Ils révisent ce matériel au besoin, selon les commentaires des intervenants.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
2.1 Faire valoir dans l'organisation l'importance et l'impact des bénévoles	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • applications informatiques • entreprises de matériel promotionnel • moyens de diffusion • politiques et procédures <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • faire preuve de créativité • créer des messages efficaces
2.2 Promouvoir dans le public l'importance et l'impact du bénévolat	
2.3 Identifier au sein de l'organisation des défenseurs avec lesquels collaborer	
2.4 Identifier des intervenants et des collaborateurs	
2.5 Saisir ou créer des occasions pour promouvoir le bénévolat	
2.6 Préparer l'information à diffuser	
2.7 Communiquer l'information	
2.8 Faire un suivi relativement à l'information diffusée	

TÂCHE B5

Entretenir des relations avec les intervenants et les partenaires

Les gestionnaires de bénévoles documentent leurs communications avec les intervenants et les partenaires. Ils visent à mobiliser ces groupes et à collaborer avec eux.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
5.1 Identifier les intervenants et les partenaires	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • groupes d'intervenants • méthodes de mobilisation • possibilités de marketing jumelé <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • collaborer avec les intervenants • nouer des relations • communiquer
5.2 Fixer la fréquence des contacts avec les intervenants et les partenaires	
5.3 Cerner les méthodes de mobilisation et les possibilités de collaboration (p. ex., assister à des événements et à des assemblées générales annuelles, partager les possibilités de formation)	
5.4 Cerner les possibilités de marketing jumelé (p. ex., ajouter le logo d'un partenaire sur notre matériel, et le partenaire affichera notre logo sur son matériel)	
5.5 Explorer les possibilités de reconnaître la contribution des intervenants et des partenaires	

TÂCHE B6

Réviser le plan de communication

Les gestionnaires de bénévoles consultent les intervenants lorsqu'ils révisent les plans de communication des services bénévoles, pour cerner les lacunes ou apporter des changements; et ils corrigent les plans au besoin.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
6.1 Réviser les pratiques courantes de communication	Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> • intervenants • organisation • collectivité Capacités : <ul style="list-style-type: none"> • animer • analyser
6.2 Consulter les intervenants	
6.3 Cerner les lacunes ou les changements à apporter	
6.4 Corriger le plan	

Catégorie C

Effectuer le recrutement des bénévoles

TÂCHE C1

Évaluer les besoins en matière de bénévolat

Les gestionnaires de bénévoles consultent d'autres membres du personnel pour connaître les besoins organisationnels et aligner sur ces besoins les postes de bénévoles. Ils déterminent les besoins en matière de bénévolat et de formation pour les services bénévoles.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
1.1 Consulter le personnel pour effectuer une analyse des besoins de collaboration	Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> • analyse des besoins • programmes • organisation • portée des activités des bénévoles • risques Capacités : <ul style="list-style-type: none"> • planifier • collaborer • communiquer • évaluer le risque
1.2 Évaluer le risque lié à l'affectation des bénévoles	
1.3 Aligner le poste de bénévole sur les besoins organisationnels	
1.4 Cerner les besoins de formation pour le programme	
1.5 Déterminer le nombre de bénévoles nécessaires pour chaque programme	
1.6 Planifier pour le programme	

TÂCHE C2

Rédiger une description de poste de bénévole

Les gestionnaires de bénévoles décrivent les exigences pour les postes de bénévole. Ils déterminent les responsabilités, la qualification et le temps que doivent consacrer les candidats bénévoles à leurs tâches.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
2.1 Indiquer le titre et l'objet du poste	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • analyse des besoins • programmes • organisation • portée des activités des bénévoles • risques <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • planifier • collaborer • faire preuve de créativité • communiquer • évaluer le risque • rédiger une description de poste
2.2 Indiquer le superviseur	
2.3 Préciser la période de travail	
2.4 Préciser le nombre d'heures requises	
2.5 Définir les responsabilités et les limites	
2.6 Indiquer la qualification	
2.7 Préciser les avantages liés au poste	
2.8 Consulter les intervenants	
2.9 Établir les critères de sélection	
2.10 Rédiger la description du poste de bénévole	
2.11 La réviser avec le personnel concerné	
2.12 La corriger en tenant compte de la rétroaction	

TÂCHE C3

Élaborer une stratégie pour le recrutement de bénévoles

Les gestionnaires de bénévoles élaborent des stratégies de recrutement en vue d'attirer de nouveaux bénévoles. Ils sensibilisent la clientèle ciblée au sujet des avantages du bénévolat.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
3.1 Exposer les avantages que retirent les bénévoles	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • groupes ciblés • avantages pour les bénévoles • moyens de diffusion • façons de contacter les groupes ciblés <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • faire preuve de créativité • communiquer • inspirer • concevoir du matériel
3.2 Préciser si un groupe particulier doit être ciblé (p. ex., jeunes, professionnels, baby-boomers)	
3.3 Définir les filières de recrutement	

TÂCHE C4

Mettre en œuvre une stratégie pour le recrutement de bénévoles

Les gestionnaires de bénévoles conçoivent le matériel promotionnel à l'intention de la clientèle visée pour les postes de bénévole. Ils décident de la façon de communiquer avec les bénévoles potentiels au sujet du processus de candidature.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
4.1 Concevoir le matériel promotionnel destiné à l'affectation des bénévoles et à la clientèle visée	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • groupes ciblés • avantages pour les bénévoles • moyens de diffusion • façons de contacter les groupes ciblés <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • faire preuve de créativité • communiquer • inspirer • persuader • concevoir du matériel
4.2 Définir le processus de candidature, y compris les critères pour l'acceptation ou le rejet des candidatures	
4.3 Recenser les événements favorisant les activités promotionnelles et y assister	
4.4 Diffuser le matériel promotionnel (p. ex., affiches, annonces)	
4.5 Recueillir les candidatures	

TÂCHE C5

Sélectionner les candidats pour les entrevues

Les gestionnaires de bénévoles se basent sur les critères organisationnels établis afin de sélectionner les candidats pour les entrevues. Ils planifient les entrevues.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
5.1 Examiner les demandes des candidats en se basant sur les critères établis, et clarifier l'information avec les candidats, au besoin	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • critères de sélection • processus de sélection • programmes <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • sélectionner les candidats appropriés • prendre des décisions • communiquer • planifier
5.2 Consulter le personnel concerné	
5.2 Établir une liste des candidats	
5.3 Planifier les entrevues	
5.4 Offrir d'autres activités de bénévolat aux candidats qui n'ont pas été choisis pour le poste	

TÂCHE C6

Mener les entrevues avec les candidats

Les gestionnaires de bénévoles mènent les entrevues avec les candidats sélectionnés pour le poste de bénévole. Durant ce temps, ils transmettent à l'organisation les demandes des candidats; ils interrogent aussi les candidats au sujet de leur qualification. Les gestionnaires de bénévoles expliquent aux candidats les étapes.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
6.1 Choisir l'outil approprié pour les entrevues (p. ex., formulaire)	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> politiques et procédures (p. ex., la personne qui mène les entrevues et le nombre d'intervieweurs) différences culturelles programmes législation du travail locale <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> utiliser efficacement l'outil d'entrevue mener les entrevues (p. ex., reformuler la question au besoin) écouter interpréter les différences culturelles
6.2 Accueillir le candidat	
6.3 Présenter l'organisation et expliquer en quoi consiste le poste de bénévole	
6.4 Poser des questions au candidat	
6.5 Consigner les réponses du candidat	
6.6 Permettre au candidat de poser des questions	
6.7 Expliquer les prochaines étapes (p. ex., demander les références si elles n'ont pas été fournies, vérifier les références)	

TÂCHE C7

Effectuer des vérifications auprès de tiers (références, casier judiciaire)

Les gestionnaires de bénévoles procèdent à des vérifications auprès de tiers au sujet des candidats bénévoles. Selon les résultats de ces vérifications, ils déterminent si les candidats ont les qualités requises pour les postes de bénévoles. Ils communiquent avec les candidats pour les informer des résultats des vérifications.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
7.1 Mener des vérifications auprès de tiers (p. ex., références, casier judiciaire, dossier de conduite)	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> risque politiques et procédures programmes législation façon d'obtenir une vérification auprès de tiers <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> informer le candidat sur les moyens pour obtenir des vérifications consulter le casier judiciaire consulter le dossier de conduite communiquer
7.2 Faire un suivi auprès du candidat, si nécessaire	
7.3 Déterminer si le candidat a les qualités requises	
7.4 Contacter le candidat pour l'informer de l'acceptation ou du rejet de sa demande	
7.5 Documenter toute l'information	

Catégorie **D** Fournir une orientation aux bénévoles

TÂCHE D1	
Organiser l'orientation des bénévoles <i>Les gestionnaires de bénévoles organisent le programme et les activités d'orientation des bénévoles (p. ex., visite des installations et rencontre des formateurs), et prévoient le matériel nécessaire.</i>	
Sous-tâches	Connaissances et capacités
1.1 Planifier l'orientation 1.2 Réserver les installations et services (p. ex., local, nourriture, équipement audiovisuel) 1.3 Prévoir la participation d'un formateur et d'autres conférenciers 1.4 Rassembler le matériel nécessaire 1.5 Inviter les candidats à participer 1.6 Confirmer le programme et la présence des participants	Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> • façon de mener une séance d'orientation • façon de réserver des installations • planification • politiques et procédures • organisation Capacités : <ul style="list-style-type: none"> • organiser • planifier • communiquer

TÂCHE D2

Mener l'orientation des bénévoles

Les gestionnaires de bénévoles mènent l'orientation des bénévoles. Durant l'orientation, ils introduisent les nouveaux bénévoles à l'organisation, et examinent avec eux les politiques et procédures qui s'appliquent.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
2.1 Accueillir les bénévoles	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • façon de mener une séance d'orientation • façon de réserver des installations • planification • politiques et procédures • aménagement des installations • organisation • principes de l'apprentissage des adultes <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • animer • organiser • planifier • communiquer • résoudre des problèmes • dépanner
2.2 Exposer le programme de la séance	
2.3 Donner un aperçu de l'organisation et de ses programmes	
2.4 Exposer les politiques et procédures, la législation et la réglementation qui s'appliquent, et les consignes de sécurité	
2.5 Donner d'autres détails pertinents (p. ex., aires de stationnement)	
2.6 Faire visiter les installations, le cas échéant	
2.7 Revoir l'orientation en tenant compte de l'évaluation	

TÂCHE D3

Confirmer l'affectation des bénévoles

Les gestionnaires de bénévoles confirment les détails relatifs à l'affectation des bénévoles. Ils rencontrent les bénévoles à qui on a attribué un poste afin de leur remettre la documentation et les formulaires à remplir, conformément aux politiques et procédures, et veillent à ce que ces documents soient remplis.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
3.1 Accepter officiellement le bénévole	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • traits de personnalité du personnel et des bénévoles • politiques et procédures • programme <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • communiquer • prendre des décisions • planifier • affecter à un poste
3.2 Attribuer au bénévole le poste approprié	
3.3 Informer le personnel de votre choix	
3.4 Assigner une première période de travail au bénévole	
3.5 Identifier le superviseur du bénévole	
3.6 Prendre des dispositions pour qu'une personne rencontre le nouveau bénévole lors de sa première journée en poste (p. ex., un membre du personnel, un autre bénévole)	
3.7 Distribuer le matériel (p. ex., formulaires, manuels, porte-noms, cartes d'accès, uniformes)	
3.8 Distribuer et recueillir les formulaires (y compris les formulaires d'évaluation) et les autres documents signés	
3.9 Informer les bénévoles des besoins de formation et de l'objet de la formation	

TÂCHE D4

Fournir une formation appropriée, selon le poste de bénévole

Les gestionnaires de bénévoles mènent l'orientation des bénévoles. Durant l'orientation, ils introduisent les nouveaux bénévoles à l'organisation, et examinent avec eux les politiques et procédures qui s'appliquent.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
4.1 Déterminer les besoins de formation	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • façon de réserver des installations • planification • politiques et procédures • organisation • principes de l'apprentissage des adultes • exigences pour l'affectation <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • animer • organiser • planifier • communiquer • résoudre des problèmes • dépanner
4.2 Informer du besoin de formation	
4.3 Chercher des méthodes alternatives de formation	
4.4 Choisir la formation appropriée	
4.5 Planifier la formation	
4.6 Réserver les installations (p. ex., local, nourriture, équipement audiovisuel)	
4.7 Retenir les services du formateur	
4.8 Rassembler le matériel nécessaire	
4.9 Inviter les bénévoles à participer	
4.10 Dispenser la formation, le cas échéant	
4.11 Consigner le nom des bénévoles qui ont suivi la formation	
4.12 Évaluer et réviser la formation, au besoin	

Catégorie E Constituer les dossiers des services bénévoles

TÂCHE E1

Établir un entreposage sécuritaire pour les dossiers des services bénévoles

Les gestionnaires de bénévoles déterminent les dossiers à constituer pour les services bénévoles ainsi que la façon de les entreposer. En outre, ils établissent les niveaux d'accès du personnel à ces dossiers.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
1.1 Déterminer les dossiers à constituer (p. ex., dossiers personnels, calendriers)	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • politiques et procédures • organisation • méthodes d'entreposage • réglementation qui s'applique • pratiques exemplaires <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • faire des recherches • analyser
1.2 Déterminer les exigences relatives à la sécurité de l'endroit d'entreposage des dossiers papier et électroniques	
1.3 Déterminer l'endroit d'entreposage	
1.4 Créer un espace d'entreposage, s'il n'y en a pas	
1.5 Établir les niveaux d'accès du personnel aux dossiers protégés	

TÂCHE E2

Constituer les dossiers des bénévoles (p. ex., dossier papier et dossier électronique)

Les gestionnaires de bénévoles constituent les dossiers des bénévoles en y versant les renseignements requis. Ils veillent à ce que ces dossiers soient classés selon un système cohérent, en accord avec les politiques et procédures.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
2.1 Dresser une liste de contrôle pour les dossiers des bénévoles	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> politiques et procédures organisation <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> faire des recherches analyser soin des détails
2.2 Acquérir le matériel nécessaire (p. ex., dossiers suspendus, porte-étiquettes)	
2.3 Déterminer une méthode de classement (p. ex., alphabétique, par programme)	
2.4 Veiller à ce que tous les documents soient conservés dans les dossiers (p. ex., demandes des candidats, formulaires de confidentialité)	
2.5 Transférer les données des dossiers papier aux bases de données	
2.6 Veiller à ce que l'entreposage soit sécuritaire	

TÂCHE E3

Mettre à jour les dossiers des bénévoles (p. ex., heures de bénévolat, renseignements personnels)

Les gestionnaires de bénévoles mettent à jour et vérifient les dossiers des bénévoles, afin qu'y soit consigné le nombre d'heures de bénévolat effectuées. Ils s'assurent aussi que les coordonnées des bénévoles sont à jour.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
3.1 Déterminer comment les données seront saisies (p. ex., feuilles de temps, système informatique)	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> politiques et procédures organisation méthodes d'entreposage <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> faire des recherches analyser communiquer soin des détails
3.2 Recueillir le nombre d'heures de bénévolat	
3.3 Entrer les données dans les dossiers des bénévoles (c.-à-d., dossiers papier ou électroniques)	
3.4 Faire le rapprochement entre le nombre d'heures indiquées et les horaires, pour vérifier si le nombre d'heures est exact	
3.5 Faire un suivi auprès des bénévoles ou du personnel pour clarifier les écarts, le cas échéant	
3.6 Veiller à ce que les renseignements personnels soient à jour	
3.7 Déterminer l'accès autorisé	
3.8 Ajouter les mises à jour dans les dossiers des bénévoles	
3.9 Veiller à ce que l'entreposage soit sécuritaire	

TÂCHE E4

Mettre à jour les vérifications auprès de tiers (p. ex., dossier judiciaire, crédit, dossier de conduite)

Les gestionnaires de bénévoles examinent les politiques et procédures pour déterminer s'il convient de mettre à jour les vérifications auprès de tiers. S'il faut faire de nouvelles vérifications, ils communiquent avec les bénévoles en vue de prendre les dispositions nécessaires, et veillent à ce que soient effectuées ces vérifications.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
4.1 Déterminer s'il convient de mettre à jour les vérifications auprès de tiers	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • politiques et procédures • organisation • méthodes de vérification <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • faire des recherches • analyser • communiquer
4.2 Examiner les politiques, la réglementation et la législation pertinentes	
4.3 Contacter les bénévoles pour leur demander l'autorisation de mettre à jour la vérification auprès de tiers	
4.4 Fournir de l'information aux bénévoles, si cela est requis	
4.5 Faire un suivi pour s'assurer que la vérification auprès de tiers a été effectuée	
4.6 Mettre à jour les dossiers personnels	

TÂCHE E5

Rédiger des rapports statistiques (p. ex., heures, données démographiques)

Les gestionnaires de bénévoles rédigent des rapports statistiques en tenant compte des exigences organisationnelles et des demandes des intervenants. Ils s'assurent que les renseignements sont exacts avant de communiquer leurs analyses statistiques aux intervenants.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
5.1 Déterminer les besoins pour la production de rapports	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • politiques et procédures • organisation • rédaction de rapports <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • faire des recherches • analyser • communiquer
5.2 Fixer la fréquence des rapports	
5.3 Répondre aux demandes de production de rapport, selon les exigences	
5.4 Produire les rapports	
5.5 Réviser les rapports pour en vérifier l'exactitude, et les corriger au besoin	
5.6 Analyser les rapports	
5.7 Diffuser les rapports selon les exigences	

TÂCHE E6

Archiver les dossiers des bénévoles

Les gestionnaires de bénévoles assument la tenue des dossiers des bénévoles en respectant les politiques et procédures. Ils gardent à jour les dossiers et archivent dans un endroit sécuritaire les renseignements moins récents.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
6.1 Examiner les politiques, la réglementation et la législation pertinentes	Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> • politiques et procédures • organisation • méthodes d'entreposage Capacités : <ul style="list-style-type: none"> • soin des détails
6.2 Obtenir le dossier à archiver	
6.3 Transférer le dossier dans la section archive de l'endroit d'entreposage sécurisé	
6.4 Fermer le dossier dans la base de données	

TÂCHE E7

Détruire ou supprimer les dossiers des bénévoles

Les gestionnaires de bénévoles détruisent de façon sécuritaire les dossiers des bénévoles, conformément aux politiques et procédures.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
7.1 Déterminer les dossiers à détruire, conformément aux politiques et procédures	Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> • politiques et procédures • organisation Capacités : <ul style="list-style-type: none"> • faire des recherches • analyser
7.2 Détruire de façon sécurisée (c.-à-d., déchiqueter, supprimer de la base de données)	
7.3 Mettre à jour le rapport sur les dossiers et fichiers détruits	

Catégorie F Effectuer des tâches administratives

TÂCHE F1	
Répondre aux requêtes (p. ex., courriel, téléphone) <i>Les gestionnaires de bénévoles reçoivent les requêtes des services bénévoles et y donnent suite, en respectant le protocole de communication de l'organisation.</i>	
Sous-tâches	Connaissances et capacités
1.1 Lire ou écouter les requêtes 1.2 Déterminer la réponse 1.3 Communiquer la réponse	Connaissances : <ul style="list-style-type: none">• organisation• services bénévoles• applications informatiques• protocole de communication de l'organisation Capacités : <ul style="list-style-type: none">• communiquer• rédiger

TÂCHE F2

Contribuer au processus budgétaire

Les gestionnaires de bénévoles soumettent au personnel concerné les renseignements relatifs aux dépenses et aux recettes. Ils fournissent des explications au sujet des écarts budgétaires, si nécessaire. En outre, ils négocient les demandes budgétaires pour les services bénévoles.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
2.1 Recueillir l'information appropriée	Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> • organisation • budgets Capacités : <ul style="list-style-type: none"> • faire des recherches • communiquer • effectuer des calculs
2.2 Examiner les dépenses potentielles	
2.3 Justifier les demandes budgétaires	
2.4 Négocier les demandes budgétaires	
2.5 Soumettre des documents	
2.6 Déterminer les sources de revenu et de collaboration	
2.7 Contrôler les dépenses budgétaires et faire le rapprochement de comptes	
2.8 Expliquer les écarts budgétaires	

TÂCHE F3

Faire le rapprochement de comptes pour la petite caisse des services bénévoles

Les gestionnaires de bénévoles font le rapprochement de comptes pour la petite caisse des services bénévoles. Ils vérifient les dépenses et les montants en espèces, et demandent un remboursement si nécessaire.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
3.1 Recueillir les reçus et les documents appropriés	Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> • notions sur la tenue de livres • politiques de l'organisation sur les dépenses Capacités : <ul style="list-style-type: none"> • effectuer des calculs • soin des détails
3.2 Vérifier les dépenses	
3.3 Compter le montant de la petite caisse	
3.4 Effectuer la balance des comptes du grand livre	
3.5 Demander un remboursement	

TÂCHE F4

Vérifier les fournitures et l'équipement

Les gestionnaires de bénévoles déterminent les besoins de fournitures et d'équipement pour les services bénévoles, et veillent à ce que ces besoins soient satisfaits. Ils vérifient les fournitures et l'équipement afin de déceler les réparations, le remplacement ou les achats nécessaires.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
4.1 Déterminer les fournitures et l'équipement nécessaires	Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> • besoins organisationnels • entretien de l'équipement • façon de se procurer les fournitures • fournisseurs Capacités : <ul style="list-style-type: none"> • observer • analyser
4.2 Établir le processus de vérification de l'équipement	
4.3 Vérifier si les fournitures sont suffisantes	
4.4 Vérifier si l'équipement est en bon état	
4.5 Consulter le budget pour l'équipement	
4.6 Commander les fournitures	
4.7 Planifier les réparations	
4.8 Planifier le remplacement des fournitures ou de l'équipement	

TÂCHE F5

Soumettre une réclamation pour les dépenses

Les gestionnaires de bénévoles déterminent les dépenses des services bénévoles, et présentent un rapport de dépenses aux intervenants.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
5.1 Déterminer les dépenses	Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> • politiques organisationnelles • procédure de présentation d'un rapport Capacités : <ul style="list-style-type: none"> • effectuer des calculs • soin des détails
5.2 Recueillir les reçus	
5.3 Faire le rapport	
5.4 Soumettre le rapport	

TÂCHE F6

Contribuer aux communications administratives (p. ex., notes internes, courriels externes)

Les gestionnaires de bénévoles déterminent les méthodes de communication interne et externe, le contenu des messages et les destinataires. Ils établissent les premiers contacts et évaluent au besoin leur approche en matière de communication.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
6.1 Déterminer les besoins en matière de communication	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • organisation • règles de courtoisie pour les communications • applications informatiques <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • communiquer • rédiger
6.2 Déterminer la méthode	
6.3 Formuler le message	
6.4 Déterminer les destinataires	
6.5 Amorcer la communication	
6.6 Évaluer la méthode de communication ainsi que le message	
6.7 Faire des ajustements, au besoin	

TÂCHE F7

Mettre à jour les dossiers du bureau

Les gestionnaires de bénévoles déterminent s'il convient de mettre à jour les dossiers du bureau. Ils participent à la vérification des renseignements et communiquent les mises à jour pour les dossiers, conformément aux politiques et procédures.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
7.1 Déterminer les mises à jour requises	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • politiques et procédures • organisation • mode de présentation d'un rapport • applications informatiques <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • communiquer • soin des détails
7.2 Accéder aux dossiers	
7.3 Faire les mises à jour	
7.4 Communiquer les mises à jour, selon les exigences	
7.5 Participer à la vérification des dossiers des bénévoles	

TÂCHE F8

Réagir en cas d'incidents

Les gestionnaires de bénévoles examinent les incidents qui se sont produits dans les services bénévoles, en écoutant toutes les parties concernées avant d'en arriver à une conclusion et de communiquer leur réponse à toutes les parties concernées et aux intervenants. Ils évaluent et documentent le processus de résolution de l'incident, ainsi que son résultat.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
8.1 Examiner l'incident	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> politiques et procédures culture organisationnelle exigences juridiques <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> communiquer rédiger analyser assurer la médiation
8.2 Déterminer l'intervenant approprié	
8.3 Consulter toutes les parties concernées	
8.4 Déterminer les options	
8.5 Consulter le personnel concerné	
8.6 Formuler une réponse	
8.7 Communiquer la réponse aux parties concernées	
8.8 Communiquer la réponse aux intervenants, selon les exigences	
8.9 Déterminer si d'autres mesures sont nécessaires	
8.10 Documenter tout le processus ainsi que sa résolution	

TÂCHE F9

Contribuer aux initiatives de financement

Les gestionnaires de bénévoles évaluent les possibilités de financement et, lorsque cela s'applique, ils fournissent des ressources pour le processus de financement. Ils font un suivi des initiatives de financement.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
9.1 Évaluer le rôle des services bénévoles dans les initiatives de financement	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> organisation collecte de fonds culture organisationnelle <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> faire des recherches planifier collaborer communiquer
9.2 Participer à l'évaluation de la pertinence de l'activité de financement	
9.3 Cerner les sources de financement	
9.4 Réunir les ressources requises	
9.5 Fournir des ressources, lorsque cela s'applique	
9.6 Faire un suivi des initiatives de financement	

TÂCHE F10

Participer aux réunions (p. ex., personnel, intervenants)

Les gestionnaires de bénévoles planifient et préparent diverses réunions. Ils assistent aux réunions et contribuent à la discussion, selon les besoins.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
10.1 Convoquer des réunions et répondre aux demandes de réunion	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • organisation • règles de courtoisie pour les réunions • résolution de conflits <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • gérer son temps • collaborer • communiquer • analyser
10.2 Prévoir d'assister aux réunions	
10.3 Planifier les réunions	
10.4 Se préparer aux réunions	
10.5 Assister aux réunions	
10.6 Contribuer aux discussions, selon les besoins	
10.7 Faire un suivi, au besoin	

Catégorie **G** Effectuer des tâches administratives

TÂCHE G1

Gérer les objectifs de rendement des bénévoles

Les gestionnaires de bénévoles gèrent les exigences de rendement pour les postes bénévoles. Ils documentent les objectifs de rendement et communiquent ces exigences aux intervenants et aux bénévoles.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
1.1 Gérer les objectifs selon la description de poste	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • organisation • politiques et procédures <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • communiquer • gérer des personnes
1.2 Consulter le personnel concerné	
1.3 Communiquer l'information au bénévole	
1.4 Documenter les objectifs	

TÂCHE G2

Évaluer le rendement des bénévoles

Les gestionnaires de bénévoles réunissent l'information sur le rendement des bénévoles en s'adressant à leurs collègues, et ils fournissent une rétroaction aux bénévoles. Ils discutent de cette rétroaction avec les bénévoles et planifient un suivi, si nécessaire.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
2.1 Réunir l'information requise	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • organisation • politiques et procédures • bénévoles • rôle des bénévoles <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • communiquer • rédiger • évaluer
2.2 Consulter les gens qui interagissent avec le bénévole	
2.3 Remplir l'outil d'évaluation, selon les exigences	
2.4 Communiquer avec le bénévole	
2.5 Lui fournir une rétroaction	
2.6 Demander une rétroaction au bénévole	
2.7 Documenter la discussion	
2.8 Planifier un suivi, si nécessaire	

TÂCHE G3

Fournir une rétroaction aux bénévoles

Les gestionnaires de bénévoles observent les bénévoles au travail pour déterminer si une rétroaction est requise. Si une rétroaction est requise, ils déterminent la meilleure façon de communiquer l'information. Ils fournissent la rétroaction et planifient un suivi auprès du bénévole, si nécessaire.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
3.1 Observer le bénévole	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • organisation • politiques et procédures • évaluation des compétences <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • communiquer • soin des détails • gérer des personnes
3.2 Déterminer si une rétroaction est requise	
3.3 Déterminer la façon de communiquer cette rétroaction	
3.4 Déterminer les personnes qui devraient donner la rétroaction	
3.5 Fournir la rétroaction	
3.6 Demander une rétroaction au superviseur du bénévole et à celui-ci	
3.7 Déterminer les mesures à prendre	

TÂCHE G4

Offrir aux bénévoles des possibilités de perfectionnement

Les gestionnaires de bénévoles déterminent les besoins organisationnels et cernent les possibilités de perfectionnement des bénévoles. Ils décident s'il convient de transmettre aux bénévoles une formation à l'interne ou à l'externe.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
4.1 Cerner les besoins (p. ex., de l'organisation, des bénévoles)	Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> • organisation • politiques et procédures • perfectionnement professionnel • collectivité • principes de l'éducation des adultes Capacités : <ul style="list-style-type: none"> • faire des recherches • animer • planifier • communiquer
4.2 Établir le budget disponible	
4.3 Faire des recherches pour connaître les possibilités de perfectionnement	
4.4 Déterminer une marche à suivre (c.-à-d., à l'interne, à l'externe)	
4.5 Communiquer les possibilités de perfectionnement aux bénévoles	
4.6 Solliciter une rétroaction	

TÂCHE G5

Suivre les procédures visant à appliquer des mesures correctrices

Les gestionnaires de bénévoles analysent la conduite des bénévoles en regard des politiques et procédures, en consultant au besoin le personnel concerné. Si nécessaire, ils soulignent les sources de préoccupation concernant la conduite des bénévoles et prennent les mesures appropriées, conformément aux politiques et procédures. Ils documentent le processus de résolution du problème ainsi que son résultat.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
5.1 Revoir les politiques et procédures	Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> • organisation • politiques et procédures • résolution de conflits Capacités : <ul style="list-style-type: none"> • gérer des personnes • communiquer
5.2 Réunir l'information sur la conduite du bénévole	
5.3 Consulter le personnel concerné	
5.4 Examiner la conduite du bénévole au regard de la politique	
5.5 Communiquer au bénévole les sources de préoccupation	
5.6 Suivre les procédures organisationnelles qui s'appliquent	
5.7 Documenter le processus et sa résolution	

TÂCHE G6

Mener les entrevues et sondages de départ

Les gestionnaires de bénévoles prennent les dispositions pour préparer et mener les entrevues ou les sondages de départ auprès des bénévoles qui quittent l'organisation. Ils documentent les résultats de ces entrevues et reconnaissent la contribution des bénévoles.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
6.1 Préparer l'entrevue ou le sondage	Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> • organisation • politiques et procédures Capacités : <ul style="list-style-type: none"> • communiquer
6.2 Mener l'entrevue ou le sondage	
6.3 Documenter les résultats	
6.4 Reconnaître la contribution du bénévole, le cas échéant	

TÂCHE G7

Dialoguer avec les bénévoles

Les gestionnaires de bénévoles dialoguent avec les bénévoles de façon formelle et informelle, et font un suivi au sujet des questions soulevées lors des échanges.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
7.1 Faciliter le dialogue	Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> • organisation • politiques et procédures • rôle des bénévoles • bénévoles • horaires des bénévoles Capacités : <ul style="list-style-type: none"> • communiquer
7.2 Dialoguer de façon formelle et informelle	
7.3 Faire un suivi au sujet des questions soulevées, au besoin	

TÂCHE G8

Éduquer constamment le personnel au sujet du travail avec les bénévoles

Les gestionnaires de bénévoles éduquent le personnel au sujet du travail avec les bénévoles et de la supervision des bénévoles, répondant au fur et à mesure aux préoccupations du personnel. Ils font connaître à leurs collègues le rôle des bénévoles au sein de l'organisation, et plaident afin qu'on appuie l'engagement des bénévoles.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
8.1 Plaider en faveur de l'éducation du personnel relativement au travail avec les bénévoles	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • organisation • politiques et procédures • culture organisationnelle • principes de l'apprentissage des adultes <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • communiquer • mentorer • animer
8.2 Éduquer le personnel lorsque c'est possible	
8.3 Inclure de l'information sur les bénévoles dans les communications de l'organisation	
8.4 Donner l'occasion au personnel et aux bénévoles d'échanger entre eux	
8.5 Répondre promptement aux préoccupations du personnel et des bénévoles	
8.6 Faire connaître l'importance des services bénévoles dans l'organisation	
8.7 Fournir une formation au personnel sur la façon de gérer ou de superviser les bénévoles	
8.8 Aider le personnel et les bénévoles de l'organisation à comprendre leurs rôles respectifs	
8.9 Indiquer au personnel l'importance de reconnaître le travail des bénévoles	
8.10 Plaider auprès de la direction de l'organisation afin qu'elle appuie l'engagement du personnel et des bénévoles	
8.11 Promouvoir les interactions sociales entre le personnel et les bénévoles	

TÂCHE G9

Mettre en œuvre une stratégie de rétention

Les gestionnaires de bénévoles évaluent le taux de rétention des bénévoles de l'organisation et mènent une recherche au sujet des méthodes permettant d'améliorer la rétention. Ils apportent des changements aux services bénévoles afin d'accroître la satisfaction des bénévoles.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
9.1 Mener une recherche au sujet des méthodes permettant d'améliorer la rétention	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • techniques de rétention • organisation • expériences des bénévoles <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • faire des recherches • communiquer
9.2 Évaluer les données historiques sur la rétention	
9.3 Considérer les sources de motivation des bénévoles	
9.4 Vérifier la satisfaction des bénévoles	
9.5 Opérer des changements afin de favoriser la rétention	

TÂCHE G10

Fournir des références aux bénévoles

Les gestionnaires de bénévoles fournissent des références aux bénévoles après avoir consulté leur dossier ainsi que le personnel de supervision.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
10.1 Informer les bénévoles de la possibilité de leur fournir des références	Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> • politiques et procédures • dossiers des bénévoles Capacités : <ul style="list-style-type: none"> • communiquer
10.2 Recevoir les demandes de références	
10.3 Consulter le dossier personnel des bénévoles	
10.4 Consulter le personnel de supervision	
10.5 Fournir des références	

Catégorie **H** Reconnaître la contribution des bénévoles

TÂCHE H1

Élaborer un plan de reconnaissance des bénévoles

Les gestionnaires de bénévoles consultent les intervenants lorsqu'ils planifient en faveur de la reconnaissance des bénévoles. Ils mettent ensuite en œuvre les plans de reconnaissance au sein de l'organisation, et en communiquent les détails à toutes les parties concernées.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
1.1 Définir la philosophie relative à la reconnaissance	Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> • organisation • politiques et procédures • planification • sources de motivation des bénévoles Capacités : <ul style="list-style-type: none"> • communiquer • soin des détails • rédiger
1.2 Consulter les intervenants	
1.3 Planifier en ce qui a trait aux ressources	
1.4 Rédiger le plan de reconnaissance	
1.5 Communiquer le plan de reconnaissance pour obtenir une rétroaction	
1.6 Intégrer la rétroaction	
1.7 Mettre en œuvre le plan de reconnaissance	
1.8 Faire connaître le plan de reconnaissance	

TÂCHE H2

Explorer les méthodes de reconnaissance

Les gestionnaires de bénévoles explorent les méthodes de reconnaissance des bénévoles, en se basant sur la faisabilité de ces méthodes et sur les qualités requises de la part des bénévoles. Ils consultent les intervenants pour discuter des options possibles en matière de reconnaissance.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
2.1 Mener une recherche au sujet des méthodes de reconnaissance qui pourraient s'appliquer	Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> • sources de motivation des bénévoles • méthodes de reconnaissance • autres organisations faisant appel à des bénévoles Capacités : <ul style="list-style-type: none"> • faire des recherches • analyser
2.2 Consulter les intervenants	
2.3 Évaluer la faisabilité des méthodes de reconnaissance (c.-à-d., budget, risque)	
2.4 Évaluer si les bénévoles ont les qualités requises pour obtenir un prix	
2.5 Établir une liste des options possibles (c.-à-d., à l'interne ou à l'externe)	

TÂCHE H3

Choisir une méthode de reconnaissance

Les gestionnaires de bénévoles déterminent la meilleure méthode de reconnaissance des bénévoles, en se basant sur les besoins et les ressources de l'organisation.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
3.1 Choisir les options en fonction de la situation financière de l'organisation	Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> • méthodes de reconnaissance • sources de motivation des bénévoles Capacités : <ul style="list-style-type: none"> • analyser • communiquer
3.2 Déterminer la ou les meilleures méthodes de reconnaissance	

TÂCHE H4

Consulter les bénévoles au sujet du type de reconnaissance qu'ils préfèrent

Les gestionnaires de bénévoles sollicitent la rétroaction des bénévoles au sujet du type de reconnaissance qu'ils préfèrent. Ils analysent les résultats de la rétroaction et les communiquent aux intervenants.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
4.1 Présenter des options possibles	Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> • sources de motivation des bénévoles Capacités : <ul style="list-style-type: none"> • communiquer • analyser • soin des détails
4.2 Solliciter la rétroaction des bénévoles	
4.3 Recueillir cette rétroaction	
4.4 Analyser les résultats	
4.5 Communiquer les résultats	
4.6 Faire connaître les méthodes de reconnaissance	

TÂCHE H5

Organiser les activités de reconnaissance des bénévoles

Les gestionnaires de bénévoles établissent le budget des activités de reconnaissance des bénévoles, dressent le programme de ces activités et déterminent l'endroit où elles auront lieu. Ils supervisent la communication de l'information concernant ces activités, et confirment la présence des bénévoles. Ils évaluent les retombées de ces activités et en font le rapport aux intervenants.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
5.1 Établir le budget	Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> • budgets • planification d'activités • planification logistique • méthodes d'évaluation Capacités : <ul style="list-style-type: none"> • effectuer des calculs • communiquer
5.2 Déterminer l'endroit où aura lieu l'activité	
5.3 Fixer la date et l'heure	
5.4 Réserver un local	
5.5 Faire connaître l'activité (p. ex., invitations, communiqué)	
5.6 Faire un suivi et confirmer les présences	
5.7 Assurer la logistique	
5.8 Évaluer l'activité	
5.9 Faire le rapport des retombées de l'activité	

TÂCHE H6

Faire connaître la contribution des bénévoles

Les gestionnaires de bénévoles déterminent le degré de participation des bénévoles aux activités publiques et la couverture des bénévoles dans le matériel promotionnel, conformément aux politiques et procédures. Ils font connaître la contribution des bénévoles dans les canaux de communication de l'organisation qui sont prévus à cet effet.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
6.1 Obtenir le consentement des bénévoles pour leur participation à des activités de sensibilisation	Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> • stratégies de sensibilisation • organisation • sources de motivation des bénévoles Capacités : <ul style="list-style-type: none"> • communiquer • rédiger • analyser
6.2 Déterminer les méthodes de sensibilisation	
6.3 Respecter la politique organisationnelle en matière de communication	
6.3 Souligner la contribution des bénévoles (p. ex., histoires, témoignages, expériences)	
6.4 Diffuser les communications	

TÂCHE H7

Examiner les méthodes de reconnaissance des bénévoles

Les gestionnaires de bénévoles évaluent de façon continue les plans de reconnaissance des bénévoles de l'organisation. Au besoin, ils ajustent les plans de reconnaissance en se basant sur les résultats de l'évaluation.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
7.1 Mettre en place des processus pour examiner les méthodes	Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> • méthodes d'évaluation • sources de motivation des bénévoles Capacités : <ul style="list-style-type: none"> • analyser • communiquer • soin des détails
7.2 Mener des évaluations de façon continue	
7.3 Recueillir les données	
7.4 Analyser les données	
7.5 Ajuster en conséquence les méthodes de reconnaissance	
7.6 Communiquer les changements, le cas échéant	

Catégorie I Participer à des activités de perfectionnement professionnel

TÂCHE I1	
<p>Adhérer aux associations professionnelles <i>Les gestionnaires de bénévoles évaluent les associations professionnelles pour déterminer lesquelles conviennent le mieux à l'organisation. Ils soumettent les renseignements nécessaires pour l'adhésion à ces associations, le cas échéant. En outre, ils assistent aux réunions et assemblées de ces associations, et cernent les possibilités de participer à leurs activités.</i></p>	
Sous-tâches	Connaissances et capacités
<p>1.1 Mener une recherche au sujet des associations professionnelles</p> <p>1.2 S'assurer que le budget permet d'adhérer à ces associations</p> <p>1.3 Contacter la ou les associations choisies</p> <p>1.4 Déterminer laquelle ou lesquelles de ces associations conviennent le mieux</p> <p>1.5 Remplir les formalités pour l'adhésion</p> <p>1.6 Assister aux réunions en personne et en ligne de l'association</p> <p>1.7 Explorer les possibilités de participer aux activités de l'association</p> <p>1.8 Faire connaître les avantages des associations professionnelles</p>	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • associations professionnelles • organisation • possibilités de perfectionnement professionnel <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • faire des recherches • analyser • communiquer

TÂCHE I2

Participer aux activités de perfectionnement professionnel

Les gestionnaires de bénévoles cernent les activités pertinentes de perfectionnement professionnel et y participent. Ils communiquent à leurs collègues ce qu'ils ont appris.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
<p>2.1 Mener une recherche au sujet des activités de perfectionnement qui sont offertes (p. ex., conférences, formation en ligne, être soi-même bénévole, etc.)</p> <p>2.2 Déterminer s'il est possible de participer à ces activités</p> <p>2.3 Vérifier si le budget permet de participer à ces activités</p> <p>2.4 Obtenir l'autorisation de participer à ces activités, si nécessaire</p> <p>2.5 S'inscrire, si nécessaire</p> <p>2.6 Assister ou participer aux activités</p> <p>2.7 Communiquer l'apprentissage</p>	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • associations professionnelles • organisation • possibilités de perfectionnement professionnel <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • faire des recherches • analyser • communiquer

TÂCHE I3

Obtenir l'agrément professionnel

Les gestionnaires de bénévoles étudient les programmes d'agrément professionnel. Ils remplissent et présentent les documents au soutien de leur demande d'agrément. Plus tard, si nécessaire, ils se soumettent à nouveau au processus d'agrément.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
<p>3.1 Mener une recherche au sujet des organismes d'agrément</p> <p>3.2 Examiner les critères d'agrément</p> <p>3.3 Demander l'approbation, si nécessaire</p> <p>3.4 Satisfaire aux exigences de l'agrément</p> <p>3.5 Présenter les documents exigés</p> <p>3.6 Recevoir l'avis d'agrément</p> <p>3.7 Se soumettre de nouveau au processus d'agrément, si nécessaire</p>	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • associations professionnelles • organisation • possibilités de perfectionnement professionnel • agrément disponible <p>Capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • faire des recherches • analyser • communiquer

TÂCHE I4

Partager les connaissances professionnelles avec d'autres personnes

Les gestionnaires de bénévoles cernent les possibilités de partager leurs connaissances professionnelles avec leurs collègues.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
4.1 Rechercher et accepter les possibilités de partager les connaissances	Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> • profession • parties intéressées Capacités : <ul style="list-style-type: none"> • communiquer • pratiquer le réseautage
4.2 Se préparer à présenter l'information	
4.3 Présenter l'information	

TÂCHE I5

Mener une recherche au sujet des nouvelles tendances en matière de bénévolat

Les gestionnaires de bénévoles étudient les programmes d'agrément professionnel. Ils remplissent et présentent les documents au soutien de leur demande d'agrément. Plus tard, si nécessaire, ils se soumettent à nouveau au processus d'agrément.

Sous-tâches	Connaissances et capacités
5.1 Lire des revues professionnelles, des articles, des communiqués, des rapports de recherche	Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> • publications pertinentes • possibilités de perfectionnement professionnel Capacités : <ul style="list-style-type: none"> • faire des recherches • analyser • pratiquer le réseautage • communiquer
5.2 Pratiquer le réseautage avec d'autres personnes qui travaillent dans les services bénévoles	
5.3 Assister à des conférences et à des ateliers	

Outils, équipement, fournitures et matériel

- Espace physique
- Local privé pour les réunions et les entrevues
- Espace d'entreposage pour les biens des bénévoles
- Mobilier de bureau (p. ex., bureau, chaise, classeurs fermant à clé, bibliothèque)
- Ordinateur, équipement et accessoires connexes (p. ex., écran de connexion et écran tactile, imprimante)
- Logiciel (p. ex., base de données des bénévoles et autres systèmes de base de données)
- Internet et intranet
- Courriel
- Outils de médias sociaux
- Téléphone, cellulaire, téléphone intelligent
- Télécopieur
- Numériseur
- Photocopieur
- Équipement audiovisuel (p. ex., moniteurs)
- Tableau à feuilles
- Tableau d'affichage ou de conférence
- Babillard
- Appareils photo numériques, enregistreuses
- Lamineur
- Embosseuse
- Assembleuse
- Coupe-papier
- Déchiqueteuse
- Perforatrice
- Appareil pour fabriquer les étiquettes
- Fournitures de bureau (p. ex., bloc-notes, calendrier, reliures)
- Trousse de premiers soins
- Réglementation locale du travail
- Documents de référence (p. ex., livres, manuels)
- Matériel de recrutement
- Cartes d'accès

Connaissances, capacités et compétences

- Connaissance des programmes et services
- Expérience dans le domaine
- Connaissance de l'organisation, du personnel et des bénévoles
- Connaissance des états financiers
- Connaissance de la réglementation, notamment en matière de santé et sécurité au travail
- Connaissance de la législation pertinente
- Connaissance des pratiques exemplaires
- Connaissance des organisations nationales et provinciales de bénévoles
- Connaissance des tendances canadiennes
- Connaissance des données démographiques, de la citoyenneté et de la diversité culturelle
- Connaissance des sources de motivation des bénévoles
- Connaissances informatiques, notamment des logiciels
- Établissement d'horaires
- Planification
- Recherche
- Analyse
- Élaboration de politiques, procédures, plans et outils connexes
- Formation, accompagnement (coaching), mentorat, supervision, évaluation du rendement
- Gestion des ressources humaines
- Gestion de risque
- Compétences organisationnelles
- Compétences en gestion de son temps
- Compétences en gestion du changement
- Compétences en gestion des attentes
- Compétences en relations humaines
- Compétences en réseautage
- Compétences en marketing
- Compétences en communication
- Compétences dans l'art de parler en public
- Compétences en relations publiques
- Compétences en motivation
- Compétences en négociation
- Compétences dans la défense des intérêts
- Compétences en leadership
- Compétences en résolution de conflits
- Compétences en résolution de problèmes
- Compétences en rédaction
- Compétences en mathématiques
- Compétences en conception

Comportement, attitudes et caractéristiques personnelles

- Respect
- Compassion
- Patience
- Source d'inspiration
- Pouvoir d'influence
- Passion
- Dévouement
- Motivation
- Créativité
- Expression claire
- Inclusion
- Souplesse
- Attitude positive
- Éthique
- Attitude professionnelle
- Engagement à l'égard du perfectionnement professionnel
- Souci du service à la clientèle
- Attention aux besoins
- Attention aux détails
- Sens de l'organisation
- Esprit analytique
- Capacité à gérer le stress
- Capacité à travailler de façon autonome
- Vision
- Capacité à résoudre les problèmes
- Capacité à mener de front plusieurs tâches
- Esprit d'équipe
- Compétences en leadership
- Facilité pour les communications interpersonnelles
- Tact et diplomatie
- Empathie
- Enthousiasme
- Adhésion aux principes d'anti-oppression
- Engagement civique
- Engagement envers l'organisation
- Loyauté

Annexe

Tableau DACUM – Gestionnaire de bénévoles

Développer les services bénévoles	A1 Évaluer les besoins de l'organisation et les possibilités qui s'offrent à elle en matière de bénévolat	A2 Faire des recherches sur les programmes et services connexes	A3 Fixer les buts et les objectifs des services bénévoles	A4 Élaborer des politiques et des procédures pour les services bénévoles
	A5 Élaborer des ressources et des outils pour les services bénévoles (p. ex., formulaires, bases de données, manuels, porte-noms)	A6 Élaborer un plan d'évaluation pour les services bénévoles	A7 Mettre en œuvre un plan d'évaluation pour les services bénévoles	A8 Élaborer un plan pour l'orientation et la formation des bénévoles
Faire la promotion des services bénévoles	B1 Informar les intervenants au sujet des services bénévoles	B2 Promouvoir les services bénévoles auprès des intervenants	B3 Concevoir un plan de communication pour les services bénévoles	
	B4 Mettre en œuvre un plan de communication pour les services bénévoles	B5 Entretenir des relations avec les intervenants et les partenaires	B6 Réviser le plan de communication	
Effectuer le recrutement des bénévoles	C1 Évaluer les besoins en matière de bénévolat	C2 Rédiger une description de poste de bénévole	C3 Élaborer une stratégie pour le recrutement de bénévoles	C4 Mettre en œuvre une stratégie pour le recrutement de bénévoles
	C5 Sélectionner les candidats pour les entrevues	C6 Mener les entrevues avec les candidats	C7 Effectuer des vérifications auprès de tiers (références, casier judiciaire)	

Tableau DACUM – Gestionnaire de bénévoles (suite)

Fournir une orientation aux bénévoles	D1 Organiser l'orientation des bénévoles	D2 Mener l'orientation des bénévoles	D3 Confirmer l'affectation des bénévoles	D4 Fournir une formation appropriée, selon le poste de bénévole
	E1 Établir un entreposage sécuritaire pour les dossiers des services bénévoles	E2 Constituer les dossiers des bénévoles (p. ex., dossier papier et dossier électronique)	E3 Mettre à jour les dossiers des bénévoles (p. ex., heures de bénévolat, renseignements personnels)	E4 Mettre à jour les vérifications auprès de tiers (p. ex., dossier judiciaire, crédit, dossier de conduite)
Constituer les dossiers des services bénévoles	E5 Rédiger des rapports statistiques (p. ex., heures, données démographiques)	E6 Archiver les dossiers des bénévoles	E7 Détruire ou supprimer les dossiers des bénévoles	
	F1 Répondre aux requêtes (p. ex., courriel, téléphone)	F2 Contribuer au processus budgétaire	F3 Faire le rapprochement de comptes pour la petite caisse des services bénévoles	F4 Vérifier les fournitures et l'équipement
Effectuer des tâches administratives	F5 Soumettre une réclamation pour les dépenses	F6 Contribuer aux communications administratives (p. ex., notes internes, courriels externes)	F7 Mettre à jour les dossiers du bureau	F8 Réagir en cas d'incidents
	F9 Contribuer aux initiatives de financement	F10 Participer aux réunions (p. ex., personnel, intervenants)		

Tableau DACUM – Gestionnaire de bénévoles (suite)

Gérer le rendement des bénévoles	G1 Gérer les objectifs de rendement des bénévoles	G2 Évaluer le rendement des bénévoles	G3 Fournir une rétroaction aux bénévoles	G4 Offrir aux bénévoles des possibilités de perfectionnement	G5 Suivre les procédures visant à appliquer des mesures correctrices
	G6 Mener les entrevues et sondages de départ	G7 Dialoguer avec les bénévoles	G8 Éduquer constamment le personnel au sujet du travail avec les bénévoles	G9 Mettre en œuvre une stratégie de rétention	G10 Fournir des références aux bénévoles
Reconnaître la contribution des bénévoles	H1 Élaborer un plan de reconnaissance des bénévoles	H2 Explorer les méthodes de reconnaissance	H3 Choisir une méthode de reconnaissance	H4 Consulter les bénévoles au sujet du type de reconnaissance qu'ils préfèrent	
	H5 Organiser les activités de reconnaissance des bénévoles	H6 Faire connaître la contribution des bénévoles	H7 Examiner les méthodes de reconnaissance des bénévoles		
Participer à des activités de perfectionnement professionnel	I1 Adhérer aux associations professionnelles	I2 Participer aux activités de perfectionnement professionnel	I3 Obtenir l'agrément professionnel	I4 Partager les connaissances professionnelles avec d'autres personnes	I5 Mener une recherche au sujet des nouvelles tendances en matière de bénévolat



The Competency Group (TCG) a reçu du Conseil RH le mandat de rédiger ce rapport.

TCG se spécialise dans la formation et l'évaluation des compétences, en utilisant le modèle DACUM, ainsi que dans la consultation et le développement en matière de ressources humaines.

Conseil RH pour le secteur
communautaire