



Emploi et
Développement social Canada

Employment and
Social Development Canada

Canada

Prix pour le bénévolat du Canada

CÉLÉBRONS LES CANADIENS
QUI FONT UNE DIFFÉRENCE

**BÉNÉVOLAT – Pratiques exemplaires
pour les organisations**

Former et mobiliser les bénévoles de votre organisation
Gérer vos opérations internes
Servir vos clients – Modèles pour l'exécution de programmes

Vous pouvez télécharger cette publication en ligne sur le site publicentre.edsc.gc.ca.

Ce document est aussi offert sur demande en médias substituts (gros caractères, braille, audio sur cassette, audio sur DC, fichiers de texte sur disquette, fichiers de texte sur DC ou DAISY) auprès du 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un téléscripteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2017

Pour des renseignements sur les droits de reproduction :

droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca

PAPIER

N° de cat. : Em9-4F

ISSN : 2292-1117

PDF

Cat. No.: Em9-4F-PDF

ISBN/ISSN: 2292-1133

ESDC

Cat. No.: SSD-179-03-17F

Prix pour le bénévolat du Canada :

Bénévolat – Pratiques exemplaires pour les organisations

Table des matières

Introduction	3
1) Former et mobiliser les bénévoles de votre organisation.....	3
2) Gérer vos opérations internes	4
3) Servir vos clients – Modèles pour l’exécution de programmes	5
Conclusion	6

Prix pour le bénévolat du Canada :

Bénévolat – Pratiques exemplaires pour les organisations

Introduction

Chaque année, environ 13 millions de Canadiens font du bénévolat. Afin de promouvoir et de soutenir le bénévolat partout au Canada, le gouvernement du Canada célèbre et récompense certains des meilleurs bénévoles au Canada lors d'une cérémonie annuelle en leur honneur. Les Prix pour le bénévolat du Canada honorent des Canadiens qui font changer les choses dans leur collectivité. Ces prix rendent hommage à des personnes, à des entreprises et à des organismes sans but lucratif qui ont investi du temps et de l'énergie pour faire prospérer leur collectivité et explorer de nouvelles façons de gérer les enjeux sociaux auxquels sont confrontés les Canadiens.

« Une seule valeur guide
toutes [nos] activités –
rendre le monde meilleur
qu'à notre arrivée. »
[Traduction]

- Révérende Deborah Olukaju

Les lauréats ont tous une chose en commun : le désir d'améliorer la vie des Canadiens. Le bénévolat est une composante essentielle du tissu social de nos collectivités et de notre pays. Les bénévoles sont une ressource précieuse pour de nombreux organismes canadiens et sont souvent essentiels à leur survie. Les personnes qui font du bénévolat font don de leur temps, de leur énergie et de leur passion pour aider les gens qui les entourent et pour apporter une contribution utile à leur collectivité.

Le 18 mars 2015, dix huit bénévoles de partout au pays ont reçu un Prix pour le bénévolat du Canada en reconnaissance de leurs contributions exceptionnelles à la société canadienne. Après la cérémonie, les lauréats se sont réunis pour discuter de ce qu'ils ont entrepris et réalisé et des gens qu'ils servent. La discussion portait sur la détermination de pratiques exemplaires qui leur permettent de faire le meilleur usage possible des ressources limitées mises à leur disposition pour leurs activités de bénévolat. Trois grandes pratiques exemplaires ont été dégagées, dont les détails sont présentés ci-dessous.

1 Former et mobiliser les bénévoles de votre organisation

Allier la passion et les priorités. Tous les participants ont insisté sur l'importance de miser sur ce qui passionne les bénévoles pour faire en sorte que leurs compétences et leur dévouement envers une cause sont bien canalisés dans le travail qu'ils sont appelés à faire. Le fait de bien cerner ce qui anime le bénévole et de concilier sa passion avec les priorités de l'organisation est une des pratiques exemplaires adoptées par de nombreux lauréats. Une telle pratique renforce l'engagement des bénévoles et fait d'eux des ambassadeurs qui mobiliseront d'autres bénévoles.

Cultiver le leadership. Encourager et cultiver le leadership chez les bénévoles est une autre mesure importante pour maximiser l'incidence du bénévolat dans les collectivités. Pour la plupart des lauréats, il ne s'agit pas simplement de recruter des bénévoles pour répondre à un besoin immédiat. Il faut aussi susciter chez eux un intérêt pour l'organisation. Les lauréats trouvent diverses façons d'attirer des bénévoles, mais ils parviennent souvent à le faire en misant sur ce qui les passionne, s'assurant ainsi qu'ils demeureront au sein de l'organisation pour y assumer un rôle de leadership auprès de la génération suivante de bénévoles.

Assurer le transfert des connaissances. De nombreux lauréats soulignent qu'en raison du taux élevé de roulement au sein des organismes sans but lucratif, le transfert des connaissances est primordial pour assurer une prestation ininterrompue des services. La relation de mentorat entre les bénévoles expérimentés et ceux qui s'initient au bénévolat ainsi que le matériel de formation et les manuels d'instructions font partie des stratégies de transfert des connaissances.

2 Gérer vos opérations internes

Les lauréats fournissent différents services, mais tous structurent les opérations internes de manière à optimiser l'impact de leurs ressources limitées. Ils se servent des nouvelles technologies et trouvent des façons novatrices d'atteindre leurs objectifs organisationnels.

« Nos bénévoles deviennent nos ambassadeurs [...] Ils font preuve d'un dévouement exceptionnel. »

- Annie Corriveau, La Tablée des Chefs

Utiliser des valeurs comme boussole. Pour la plupart des lauréats, la désignation de valeurs fondamentales a orienté le choix d'une stratégie de recrutement de bénévoles et de prestation de services. Les lauréats estimaient que leurs activités étaient dénuées de sens si elles n'étaient pas rattachées à des valeurs qui les orientaient. Certains sont allés un peu plus loin en examinant la concordance de leurs pratiques avec les valeurs de l'organisation et en ajustant le tir lorsqu'il y avait des divergences.

Travailler en équipe : diviser la tâche et multiplier les réussites. Les lauréats ont créé des formes de soutien dans leur organisation afin d'éliminer les obstacles au bénévolat. Certaines organisations, par exemple, font du bénévolat une affaire de famille en permettant aux bénévoles d'emmener leurs enfants avec eux. Il s'agit d'une expérience enrichissante pour la famille, et le goût du bénévolat est inculqué aux enfants.

Recourir aux nouveaux médias. Notre façon de communiquer évolue rapidement. Les médias sociaux sont là pour de bon, et les bénévoles ainsi que les organisations qui utilisent ces médias pour faire participer leur collectivité sont ceux qui ont le plus d'impact. Les lauréats ont souligné l'importance de disposer d'une stratégie pour les médias sociaux et de produits de communication de qualité pour appuyer les campagnes dans les médias sociaux et traditionnels. Toutefois, ils ont aussi souligné l'importance des interactions en personne avec les groupes cibles et les autres intervenants qui jouent un rôle clé dans la réalisation du mandat de l'organisation (p. ex., dirigeants d'entreprises, communautaires et gouvernementaux).

Fonctionner comme une entreprise. Les lauréats de cette année ont fait remarquer que l'image de marque, les relations publiques et les relations avec les médias ont une grande importance pour s'assurer que la collectivité entend le message de leur organisation. Une des pratiques exemplaires des lauréats a consisté à adopter des stratégies de communication et de marketing du secteur privé et à les adapter à leurs besoins. En empruntant ces modèles d'affaires, les lauréats ont pu diriger leur organisation plus efficacement, tout en respectant ce qui était essentiel pour eux : améliorer les résultats sur le plan social. Un des lauréats a travaillé principalement à donner des conseils aux organismes sans but lucratif sur la manière d'appliquer une approche d'affaires à la planification stratégique et à la prestation de services.

3 Servir vos clients – Modèles pour l'exécution de programmes

La société et la technologie évoluent rapidement. Des partenariats sont créés pour répondre à des besoins sociaux. C'est maintenant la norme de collaborer pour résoudre des problèmes complexes de la société, ce qui amène de nouvelles façons de mettre en œuvre les programmes et les services.

Les nouvelles devises : le temps et l'expertise. Alors que les ressources financières et matérielles demeurent rares dans l'économie du savoir d'aujourd'hui où le rôle de la technologie évolue rapidement, les organisations accordent souvent plus de valeur à l'expertise et au temps qu'aux dons monétaires. Par exemple, des entreprises encouragent des employés ayant des compétences essentielles (p. ex., en comptabilité, dans le domaine juridique, en gestion de projet) à ajouter le bénévolat à leurs plans de formation. Des dirigeants d'entreprise utilisent le bénévolat pour perfectionner encore plus les compétences de leurs employés. Il s'est avéré efficace de créer un réseau de professionnels bénévoles pouvant aider des organismes de bienfaisance et sans but lucratif à trouver des fonds de démarrage et à gérer leurs affaires et leurs communications.

Des partenariats uniques maximisent l'impact. Une pratique exemplaire de nombreuses organisations consiste à établir des partenariats novateurs avec des partenaires non traditionnels à l'extérieur de leur secteur, créant une combinaison originale de services qui permet d'aborder des questions sociales sous un angle différent. Il peut s'agir, par exemple, d'artistes de collectivités nordiques éloignées qui sont mandatés par le gouvernement pour peindre les bateaux des pêcheurs locaux, et d'entreprises de

l'industrie du tourisme d'accueil qui deviennent partenaires d'organismes communautaires pour réacheminer de la nourriture vers des gens qui en ont besoin. D'autres organisations trouvent de nouvelles manières d'aider les enfants vulnérables en recourant à la musique et à un orchestre pour leur enseigner le travail d'équipe, la constance et la recherche de l'excellence.

La collaboration : un moyen d'avoir un plus grand impact. Les lauréats ont démontré que la collaboration est essentielle pour atteindre les objectifs organisationnels. Certains ont collaboré avec d'autres organisations à des projets qui ont permis de relier des collectivités, tout en produisant des résultats sur le plan social. Par exemple, le pasteur d'une église a travaillé avec une collectivité juive afin de mettre en place des rampes d'accès à des églises et à des synagogues, et une entreprise d'une collectivité rurale a joint ses efforts à ceux d'organismes sans but lucratif locaux pour renforcer la cohésion sociale dans leur ville.

Conclusion

Les discussions ont donné une bonne idée des mesures que des bénévoles et des organisations bénévoles à l'échelle du pays ont adoptées pour avoir le plus grand impact possible. Les lauréats ont canalisé leur énergie pour trouver des façons novatrices de relever des défis sociaux. Leurs solutions créatives seront inspirantes pour le secteur sans but lucratif et le secteur des entreprises à vocation sociale.

Nous remercions les personnes extraordinaires ainsi que les organismes sans but lucratif et les entreprises remarquables qui ont participé à la séance de discussion. Parmi les participants, mentionnons le Dr Syed Aslam Daud (Leadership communautaire, Ontario), la révérende Deborah Olukoju (Leadership communautaire, Prairies), Ken MacLeod, de l'Orchestre des jeunes du Nouveau-Brunswick (Innovation sociale, Atlantique), Jean-François Archambault, de La Tablee des Chefs (Innovation sociale, Québec), Heather Fullerton, de Haven on the Queensway (Innovation sociale, Ontario), Reed Andrew, de la Canadian Western Agribition (Innovation sociale, Prairies), Rowena House, de l'Association des artistes et artisans du Nunavut (Innovation sociale, Colombie-Britannique et Nord), Corey Rogers, de LaHave River Credit Union (Leadership d'entreprise, Atlantique), Jean-François Boulet, d'Industrielle Alliance (Leadership d'entreprise, Québec), Rick Zasada, de Chandos Construction Limited (Leadership d'entreprise, Prairies), et Shafin Diamond Tejani, de Victory Square Labs (Leadership d'entreprise, Colombie-Britannique et Nord).

Pour plus de renseignements sur la façon dont ces bénévoles dévoués améliorent la vie de Canadiens à divers endroits au pays, veuillez consulter le site Canada.ca/prix-benevolat.