

# MANUEL DU BÉNÉVOLE





weasel words

will always be

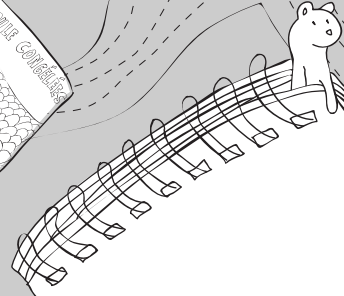
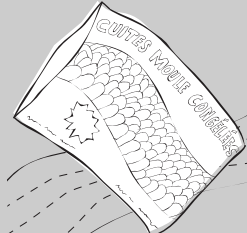
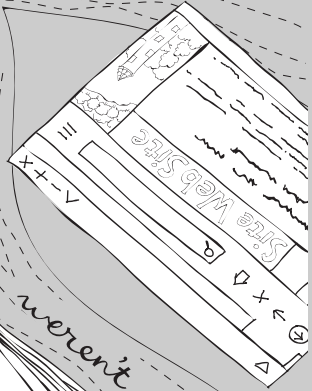
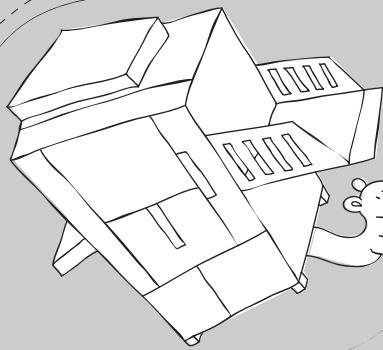
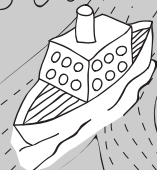
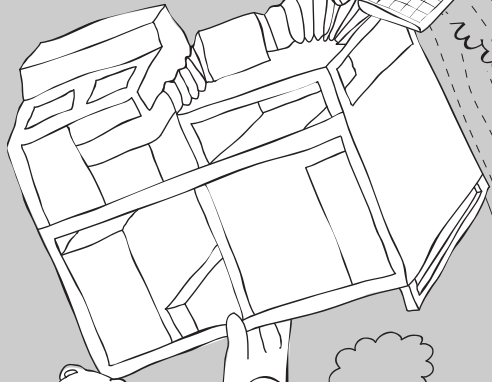
there for

us to

kind

even if print

were not around



# Manuel du bénévole

# Sommaire

## *Être bénévole*

- 1 Renseignements généraux sur l'Association canadienne des réviseurs/Editors' Association of Canada / 6
- 2 Conduite des bénévoles / 9
- 3 Tâches bénévoles / 12

## *Être un responsable bénévole*

- 4 Lignes directrices et procédures / 15
- 5 Postes au sein de Réviseurs Canada et leurs lignes directrices / 17
- 6 Responsables bénévoles / 19
- 7 Recrutement et formation / 22
- 8 Gestion des bénévoles / 25
- 9 Reconnaître les bénévoles / 28

## *Renseignements généraux*

- 10 Travailler au sein d'un comité : système des comités, rôles et responsabilités / 31
  - 11 Formulaire et outils / 32
  - 12 Révisions à ce manuel / 33
- Remerciements / 34

**Être bénévole**

1

**Renseignements généraux  
sur l'Association canadienne  
des réviseurs/Editors'  
Association of Canada**

## 1.1 Qui nous sommes

L'Association canadienne des réviseurs (Réviseurs Canada) fait la promotion de la révision professionnelle comme un outil essentiel à une communication efficace. Nos membres offrent leurs services en anglais ou en français aux particuliers ainsi qu'aux entreprises, aux gouvernements et aux organismes sans but lucratif et œuvrent dans le milieu technique et le domaine de l'édition partout au pays et dans le monde.

Un conseil d'administration national dirige l'association constituée sous le régime fédéral en tant qu'organisme sans but lucratif et nous travaillons avec d'autres groupes qui partagent nos préoccupations.

Réviseurs Canada permet de se perfectionner professionnellement par l'entremise d'ateliers, de formations en ligne, de congrès et de réseautage entre les membres. Pour plus d'information, y compris notre Déclaration des droits de la personne, visitez la page À propos de Réviseurs Canada sur notre site Internet.

## 1.2 Notre structure : national, sections et ramifications

Un conseil d'administration national (CAN) élu dirige Réviseurs Canada, coordonnant les activités des présidents de comités qui travaillent directement avec le personnel et des membres bénévoles afin de contribuer à l'épanouissement des réviseurs professionnels. Le CAN dirige aussi les activités de l'association et décide de quelle manière les fonds sont utilisés. Les comptes rendus des réunions du Conseil et les documents connexes sont disponibles sur notre site Internet dans la section des membres.

Dans nos régions, Réviseurs Canada encourage et appuie les sections (minimum de 30 membres) et les ramifications (minimum de 5 membres).

- Les sections et les ramifications sont financées par Réviseurs Canada et doivent rendre compte au CAN (selon les Procédures des sections et des ramifications).
- Les sections et les ramifications participent au réseautage, à la communication, au

perfectionnement professionnel, à la sensibilisation et aux relations publiques.

- Quand un réviseur devient membre de l'association, il devient aussi membre d'une section ou d'une ramification de son choix.

## 1.3 Un organisme géré par des bénévoles

En tant qu'organisme géré par des bénévoles, Réviseurs Canada repose sur la participation active de ses membres pour atteindre ses objectifs. Les bénévoles sont essentiels au bon fonctionnement de l'association.

Le bénévolat permet aux membres de redonner à l'organisme et leur permet de développer des compétences qu'ils peuvent utiliser dans leur carrière. Le bénévolat constitue également une excellente façon de se faire de nouveaux amis, de réseauter avec d'autres réviseurs et d'établir des relations.

Il y a des occasions de bénévolat autant au niveau national qu'au niveau local. Plusieurs tâches peuvent être effectuées à distance, votre lieu de résidence ne représente donc pas une contrainte. Nous soutenons nos bénévoles et nous nous engageons à les aider à remplir leur rôle de façon efficace.

## 1.4 La responsabilité de Réviseurs Canada envers ses bénévoles

Nous cherchons activement des bénévoles avec des expériences et un bagage variés et nous offrons des ressources pour leur formation et leur reconnaissance. Les étudiants affiliés qui font du bénévolat bénéficient des avantages du réseautage, du perfectionnement professionnel et du mentorat.

Idéalement, les tâches bénévoles font appel aux capacités, aux besoins et aux expériences des bénévoles de façon judicieuse ou leur offrent une occasion d'acquiescer de nouvelles compétences.

Réviseurs Canada informe les bénévoles sur :

- nos politiques et procédures,
- les compétences et le temps que la tâche bénévole requiert,
- les responsabilités du bénévole et
- les avantages du bénévolat.

Les bénévoles reçoivent du soutien, de la supervision, de l'évaluation et des occasions de donner et de recevoir de la rétroaction. Certaines tâches importantes et exigeantes offrent une rétribution.

Les contributions bénévoles sont reconnues de manière officielle dans le rapport annuel ou de manière officieuse dans une lettre d'appréciation. Le service exceptionnel des membres bénévoles est aussi reconnu par le prix Lee-d'Anjou et Prix de la présidence de Réviseurs Canada pour activités de bénévolat remis chaque année.



2

# Conduite des bénévoles

## 2.1 Politiques sur le comportement général

Nous attendons des bénévoles qu'ils :

- s'engagent de bonne foi à réaliser leurs tâches,
- accomplissent leurs tâches de manière efficace et rapide et
- communiquent de manière respectueuse et responsable avec les autres bénévoles au besoin.

En tant que bénévole, on attend de vous que vous demandiez conseil et rétroaction pour vos tâches bénévoles. Dans la plupart des cas, vous serez affecté à des comités ou des sous-comités particuliers et rendrez compte à un responsable bénévole. Les responsables bénévoles répondent aux questions, donnent de la rétroaction et fournissent des précisions ou des directives supplémentaires au besoin.

En cas de désaccord ou de conflit, vous devriez régler de telles situations rapidement de manière respectueuse et responsable. Vous devriez parler à votre responsable bénévole si vous avez des préoccupations au sujet d'autres bénévoles ou au sujet de toute situation qui vous rend mal à l'aise. Si vous n'êtes pas à l'aise de parler à votre responsable bénévole, n'hésitez pas à communiquer avec quelqu'un d'autre comme quelqu'un qui préside un comité, quelqu'un qui coordonne une section/ramification ou quelqu'un qui siège au sein du Conseil d'administration national (CAN).

## 2.2 Confidentialité

Certaines tâches bénévoles vous donneront accès à des renseignements confidentiels comme des détails sur les membres ou les finances des sections/ramifications. Ces renseignements ne doivent pas être partagés avec quiconque, autant les membres que les non-membres.

Consultez les documents pertinents suivants dans la section Règlement, politiques et procédures de note site :

- Politique de confidentialité
- Procédures de confidentialité

- Politique de protection des renseignements personnels

## 2.3 Conflit d'intérêts

Pour identifier et éviter tout conflit d'intérêt réel ou perçu entre vos intérêts personnels et vos responsabilités envers l'association, consultez la politique sur la gestion des conflits d'intérêts dans la section Règlement, politiques et procédures de note site.

## 2.4 Échéances, retards et respect des engagements

Si vous ne pouvez pas respecter une échéance ou si allez être en retard à une rencontre ou un événement pour lequel vous êtes bénévole, veuillez aviser dès que possible la personne à la présidence de votre comité ou la personne responsable du projet.

Révisers Canada est un organisme géré par des bénévoles. Plusieurs de nos projets reposent donc sur le respect par les bénévoles de leurs engagements. Nous comprenons que le bénévolat que vous faites est un engagement supplémentaire qui s'ajoute à votre horaire chargé, mais nous vous demandons d'être aussi ouvert et clair que possible par rapport à votre capacité d'accepter de nouvelles tâches.

Le fait de mal s'acquitter ou de ne pas s'acquitter de ses tâches bénévoles peut avoir d'importantes conséquences opérationnelles et/ou financières pour l'association. Le bénévole responsable de chaque tâche est censé régler de telles situations rapidement et de manière respectueuse, s'assurant que le responsable bénévole et lui comprennent les raisons et les conséquences de mal s'acquitter ou de ne pas s'acquitter de tâches bénévoles. Le responsable bénévole peut allouer de l'aide supplémentaire ou guider le bénévole.

Si le bénévole continue de mal s'acquitter de ses tâches, il peut être congédié ou on peut lui demander de démissionner de son poste. Si vous croyez qu'on vous a injustement congédié ou demandé de quitter vos

fonctions, vous pouvez contester cette décision auprès du Conseil d'administration national (CAN) ou auprès des dirigeants de la section, selon le cas.

## 2.5 Les bénévoles en tant que représentants de Réviseurs Canada

Pour plusieurs postes de bénévole, le travail s'effectue entièrement au sein d'une section ou d'une ramification et n'implique pas d'interaction avec les non-membres. Cependant, certains postes impliquent une interaction entre les bénévoles et des membres du public qui ne connaissent peut-être pas Réviseurs Canada. Nous vous encourageons à vous considérer comme un représentant de Réviseurs Canada et à saisir l'occasion de parler aux gens de l'association et du travail que nous faisons.

Si vous faites une demande à un non-membre (par exemple, vous appelez un magasin local pour demander si offrir un rabais sur les fournitures pour une activité de la section est envisageable), présentez-vous comme un membre de Réviseurs Canada.

Si vous avez des difficultés lors d'interactions avec des non-membres, communiquez avec votre responsable bénévole dès que possible.

Si quelqu'un vous pose une question et que vous ne savez pas quoi répondre, référez la personne à la ressource pertinente, que ce soit la présidence d'un comité, un membre du CAN ou le bureau de la permanence nationale. N'essayez pas de répondre à la question par vous-même si vous n'avez pas l'information demandée.

3

## Tâches bénévoles

## 3.1 Tâches uniques

Les tâches uniques sont souvent liées à des événements comme les soirées d'une section à l'occasion des Fêtes, les festivals d'auteurs locaux et le congrès annuel de Réviseurs Canada.

## 3.2 Tâches récurrentes

Plusieurs tâches bénévoles se répètent, généralement sur une base régulière. Ces types de tâches sont souvent liées à des rencontres mensuelles pour les sections ou les ramifications : acheter des collations, accueillir les membres, installer les chaises, etc.

Les tâches récurrentes sont généralement assignées au début de la saison et durent toute la saison (de septembre à mai).

Le travail de comité s'échelonne de juillet à juin, mais est souvent moins prenant durant l'été.

## 3.3 Information incluse dans une tâche

Au moment de vous assigner une tâche, votre responsable bénévole devrait vous donner les renseignements suivants :

- quel(s) jour(s) la tâche se déroule (pour les tâches uniques)
- la date de remise des éléments livrables de la tâche (pour les tâches récurrentes)
- ce que vous êtes censé faire
- comment vous devriez réaliser la tâche (processus)
- toute considération particulière associée à la tâche

Si vous ne recevez pas ces renseignements, demandez à votre responsable bénévole de vous les donner.

## 3.4 Soutien des bénévoles

Les bénévoles reçoivent une orientation adéquate et une rétroaction ainsi qu'un soutien constants du membre de Réviseurs Canada qui supervise le travail lié à la tâche particulière du bénévole. Cette supervision peut être assurée par un bénévole ou un membre du personnel. Les bénévoles ont aussi des occasions régulières de formuler des commentaires.

Si vous avez des questions ou des préoccupations, vous devriez d'abord parler au superviseur de la tâche. Ensuite, au besoin, nous vous conseillons d'aller chercher de l'aide auprès de la personne à qui le superviseur doit rendre compte. Il peut s'agir d'une personne à la présidence d'un comité ou d'une personne au sein du Conseil d'administration national (CAN). Si le problème persiste, nous vous encourageons à parler à la personne à la présidence de Réviseurs Canada.

**Être un responsable  
bénévole**

4

# Lignes directrices et procédures

## 4.1 Que sont des lignes directrices ?

Des lignes directrices consistent en un document qui décrit comment atteindre l'objectif d'un organisme lorsqu'il y a plusieurs façons de l'atteindre. Les lignes directrices donnent aux personnes la liberté de déterminer la façon dont ils vont effectuer une tâche.

## 4.2 Qu'est-ce qu'une procédure ?

Une procédure est un document qui est utilisé quand des tâches particulières doivent être effectuées d'une façon précise pour respecter la politique de l'organisme. Les procédures comprennent seulement les étapes nécessaires pour mener à bien une tâche.

Les procédures sont normalement plus strictes que les lignes directrices et Réviseurs Canada les utilise seulement lorsque cela est nécessaire.

## 4.3 Le but de ce manuel

Le but de ce manuel est de décrire les politiques, les procédures et les lignes directrices utilisées par Réviseurs Canada pour gérer nos bénévoles.

Le fait d'avoir ces documents aide nos bénévoles. Le manuel favorise la prévisibilité, la productivité et la responsabilité des bénévoles et des responsables bénévoles.

Le contenu de ces documents vise à guider les bénévoles plutôt que de les restreindre, sauf dans des cas où la loi, les exigences financières ou les documents de gouvernance exigent une procédure plus stricte.

## 4.4 Où trouver les procédures de l'association

Consultez les politiques, les procédures et les lignes directrices fondamentales de notre association dans la section Règlement, politiques et procédures de notre site.

## 4.5 Tâches qui n'ont pas ou ne requièrent pas de procédures officielles

Une procédure est requise seulement lorsque certaines actions sont nécessaires pour atteindre un résultat particulier. Si les bénévoles peuvent atteindre un objectif en utilisant diverses méthodes, des lignes directrices sont requises, pas une procédure. Les tâches comme le recrutement et la formation de bénévoles n'ont pas de procédures; elles ont plutôt des lignes directrices pour aider les organisateurs bénévoles.



# Postes au sein de Réviseurs Canada et leurs lignes directrices

## 5.1 Types de poste

Il y a quatre types de poste bénévole au sein de Réviseurs Canada : membre du Conseil d'administration national (CAN), membre de la direction d'une section/coordonnateur d'une ramification, responsable bénévole et bénévole.

- Les membres du CAN agissent à titre d'administrateurs pour les membres. Ensemble, ils :
  - fournissent l'orientation générale pour les activités de Réviseurs Canada,
  - défendent les intérêts de tous les membres,
  - recrutent et supervisent les responsables bénévoles et
  - analysent et approuvent le budget de l'organisation.
- Les dirigeants de section et les coordonnateurs de ramification organisent les (ou délèguent l'organisation des) activités de la section ou ramification et recrutent d'autres bénévoles au besoin pour mener à bien ces activités.
- Les responsables bénévoles comprennent les présidents des comités et les membres qui dirigent les groupes de travail. En plus de leurs autres fonctions, les membres du CAN, les présidents de section et les coordonnateurs de ramification agissent aussi à titre de responsables bénévoles.
- Les bénévoles peuvent effectuer de nombreuses tâches. Entre autres choses, ils peuvent accueillir les membres lors de rencontres de section ou de ramification, rédiger un billet de blogue pour L'Hebdomadaire des réviseurs, traduire un document, faire partie d'un comité ou d'un groupe de travail, être bénévoles pour le congrès annuel ou occuper un poste national (comme le poste de médiateur pour Réviseurs Canada).

Chaque poste vient avec un ensemble de responsabilités différentes et, dans certains cas, des lignes directrices différentes.

## 5.2 Lignes directrices pour des postes précis

Les lignes directrices ont été élaborées pour les membres du CAN, les dirigeants de section, les coordonnateurs de ramification et les présidents de comités. Ces lignes directrices sont remises aux bénévoles qui occupent ces postes.

## 5.3 Travailler avec le personnel de Réviseurs Canada

En général, les responsables bénévoles devraient passer par les membres du CAN pour obtenir de l'aide plutôt que de communiquer avec le bureau de la permanence nationale. Ceci aidera les membres du personnel du bureau à mieux gérer leur charge de travail.

Exceptions : Certains comités (agrément, congrès et certification) ont du personnel désigné. Dans ces cas, les présidents des comités devraient être les seules personnes à communiquer avec le bureau.

Les téléconférences (par exemple, les rencontres sur Zoom) sont mises en place par le ou la secrétaire du CAN et non par le bureau de la permanence nationale.



# Responsables bénévoles

## 6.1 Qui sont les responsables bénévoles de Réviseurs Canada?

Les bénévoles se voient assigner un responsable bénévole au début de leur tâche bénévole.

Les responsables bénévoles peuvent être :

- le Conseil d'administration national (CAN) ou un membre désigné du CAN,
- un dirigeant de section ou un membre désigné de la direction d'une section,
- un coordonnateur de ramification ou un membre désigné de la ramification,
- les présidents des comités nationaux ou
- des membres de l'association responsables de tâches bénévoles précises (par exemple, diriger un groupe de travail).

## 6.2 Responsabilités

### 6.2.1 Membres du CAN

Chaque année, à l'Assemblée générale annuelle, les membres du CAN sont élus directeurs. Les directeurs sont élus pour un mandat échelonné sur deux ans.

Les membres du Conseil d'administration national agissent à titre d'administrateurs pour les membres. Ensemble, ils dirigent les activités de Réviseurs Canada et décident la façon dont l'argent est dépensé. Ils sont tous membres de l'association.

Découvrez les directeurs actuels du CAN sur la page du Conseil d'administration national de notre site Web.

### 6.2.2 Dirigeants de section

Les sections sont des entités qui s'autoréglementent et elles sont entièrement dirigées par des membres dirigeants bénévoles. En général, les dirigeants de section se réunissent une fois par mois pour discuter des enjeux et des préoccupations pertinentes pour la section.

L'équipe de la section comprend les quatre membres suivants :

- président de section

- trésorier
- secrétaire
- président du marketing/des relations publiques/des communications et des réseaux sociaux

Les postes suivants sont facultatifs (y compris, sans toutefois s'y limiter) :

- éditeur du blogue/coordonnateur du bulletin d'information
- président des événements/des rencontres
- coordonnateur de la ligne d'assistance
- président des relations avec les membres/des relations avec les bénévoles
- ancien président
- président du perfectionnement professionnel/des séminaires
- coordonnateur des rafraîchissements
- président de la programmation/des soirées des conférenciers
- coordonnateur du site Web/webmestre

### 6.2.3 Coordonnateurs de ramification

Une ramification doit avoir deux coordonnateurs, qui doivent tous les deux être membres de l'association. Les deux coordonnateurs d'une ramification organisent les (ou délèguent l'organisation des) activités de la ramification et recrutent d'autres bénévoles au besoin pour mener à bien ces activités.

Les coordonnateurs de ramification servent pendant un mandat échelonné sur deux ans. Chaque année, un nouveau coordonnateur est élu. Ce système assure la continuité du leadership et la durabilité de la ramification.

### 6.2.4 Présidentes et présidents des comités nationaux

En théorie, les comités effectuent la plus grande partie du travail de l'organisation à l'échelle nationale.

Les présidentes et présidents sont responsables de :

- diriger les réunions de comité (chaque mois ou au besoin),
- déterminer les tâches qui doivent être effectuées,
- assigner des rôles aux membres des comités,
- vérifier auprès d'autres responsables bénévoles,
- rendre compte des réalisations du comité et des défis rencontrés au CAN et

- rapporter toutes lignes directrices ou tout commentaires du CAN aux membres du comité.

Consultez le site Web pour voir la liste des comités nationaux.

### 6.2.5 Membres de l'association

Tous les membres de l'association peuvent être désignés comme responsables bénévoles s'ils assument la responsabilité de tâches qui impliquent d'autres bénévoles.

Dans ces situations, les responsables bénévoles peuvent être responsables de :

- attribuer des tâches,
- planifier l'échéancier d'un projet,
- vérifier auprès des membres de l'équipe et
- s'assurer de respecter l'échéancier des projets.

## 6.3 Nommer et recruter des responsables bénévoles

Certains postes bénévoles, comme ceux au sein du Conseil d'administration national et ceux au niveau de la direction des sections, peuvent être occupés par des membres de Réviseurs Canada seulement et impliquent une élection par les membres.

D'autres postes bénévoles n'impliquent pas une élection et tout membre ou étudiant affilié de Réviseurs Canada qui désire s'impliquer peut occuper ces postes. Les membres du CAN votent pour choisir les candidats qui vont occuper les postes de direction clés comme les présidents de comité.

Pour plus d'information, veuillez consulter la politique et les procédures de mise en candidature à l'échelle nationale dans la section Règlement, politiques et procédures de notre site Web.

## 6.4 Soutien pour les responsables bénévoles

Les responsables bénévoles reçoivent du soutien de leurs pairs et de leurs superviseurs.

Les membres du CAN reçoivent du soutien des autres membres du CAN, y compris du président.

Les dirigeants de section et les coordonnateurs de ramification reçoivent du soutien et des conseils du directeur régional des sections et des ramifications (de l'Est ou de l'Ouest) du CAN. Ils peuvent communiquer ensemble par l'entremise de la liste de diffusion de la section ou ramification ou par l'entremise du groupe Facebook de la section ou ramification.

Les présidents des comités nationaux reçoivent du soutien et des conseils d'un directeur désigné du CAN. Ils peuvent communiquer ensemble par l'entremise de la liste de diffusion du comité.

Les directeurs et directrices des groupes de travail reçoivent du soutien et des conseils d'un directeur désigné du CAN.

7

# Recrutement et formation

## 7.1 Mobiliser des bénévoles potentiels

Les bénévoles peuvent d'eux-mêmes offrir d'aider pour la réalisation d'une tâche qui les intéresse ou les présidents de comité ou les dirigeants d'une section ou ramification peuvent inviter une personne à s'impliquer.

Pour mobiliser les bénévoles, il est important de comprendre les raisons qui peuvent inciter les gens à faire du bénévolat. Il y a plusieurs raisons de faire du bénévolat, y compris aider les autres, nouer des amitiés, mettre en pratique une nouvelle compétence, faire du réseautage, trouver du travail et démontrer son engagement envers une cause. Une fois que l'on comprend ce qui motive les gens à faire du bénévolat, il est plus facile de planifier des activités de mobilisation et de promotion et d'organiser des projets bénévoles en fonction des objectifs des bénévoles.

Pour trouver des bénévoles potentiels, on peut procéder de différentes manières, dont les suivantes :

- demander des idées aux membres existants de Réviseurs Canada
- lancer un appel à bénévoles par courriel ou sur les réseaux sociaux
- communiquer avec des personnes qui pourraient être intéressées
- faire de la publicité, y compris dans les médias locaux et sur le site Web de l'organisation
- recruter des bénévoles lors d'événements comme les foires de bénévolat

Il faut donner aux bénévoles potentiels une raison claire de faire du bénévolat pour l'organisation. Il faut leur dire pourquoi les bénévoles sont importants pour l'organisation et comment le bénévolat peut être bénéfique pour eux. Par exemple, certaines personnes peuvent trouver motivant de faire du bénévolat pour acquérir de l'expérience en révision et se faire des contacts ou pour acquérir ou améliorer leurs compétences en gestion de projet.

Il faut communiquer avec les bénévoles sans tarder et leur confier des tâches qui concordent précisément avec leurs objectifs, leurs raisons de faire du bénévolat et le temps dont ils disposent. Il faut les informer de la tâche à accomplir et de l'échéancier pour l'accomplir et il faut leur donner toute formation nécessaire.

Les responsables bénévoles devraient récompenser et reconnaître les bénévoles pendant qu'ils effectuent la tâche et une fois la tâche accomplie.

## 7.2 Vers qui diriger les nouveaux bénévoles

On peut diriger les nouveaux bénévoles vers le président de leur section ou vers le coordonnateur de leur ramification, vers les présidents de comité (particulièrement avec le président de la gestion des bénévoles) ou vers les directeurs du CAN (particulièrement le directeur des relations avec les bénévoles). Le responsable bénévole évaluera leurs objectifs et leurs capacités et leur confiera la tâche bénévole idéale pour eux. Il est aussi bon de diriger les nouveaux bénévoles vers ce manuel et vers les Lignes directrices sur le bénévolat qui se trouvent dans la section Règlement, politiques et procédures de note site Web.

## 7.3 Évaluer les capacités d'un bénévole

Les responsables bénévoles devraient veiller à confier aux bénévoles potentiels des tâches qui leur conviennent.

Certains bénévoles désirent acquérir de nouvelles compétences et peuvent demander à accomplir une tâche précise. Une telle situation est généralement avantageuse pour tout le monde : l'organisation et les bénévoles, particulièrement les étudiants et les nouveaux réviseurs qui désirent apprendre. Cependant, s'il y a de bonnes raisons de croire qu'un bénévole, qu'il soit nouveau ou expérimenté, pourrait ne pas réussir une tâche particulière, il serait sage de suggérer autre chose. Il vaut mieux rediriger un bénévole plutôt que de le laisser s'occuper d'une tâche qui ne correspond pas à ses capacités.

Pour ce qui est des bénévoles qui n'ont pas de tâche précise à l'esprit, on peut leur confier une tâche en fonction de leurs objectifs, de leurs intérêts, de leurs compétences et du temps dont ils disposent.

## 7.4 Formation

Les ressources affectées à la formation et à la reconnaissance des bénévoles sont attribuées chaque année. Des informations sur la formation sont fournies dans les Lignes directrices sur le bénévolat qui se trouvent dans la section Règlement, politiques et procédures de notre site Web.





# Gestion des bénévoles

## 8.1 Lignes directrices générales de gestion

Lorsque vous gérez des bénévoles, il est important de comprendre leurs motivations et leurs objectifs pour qu'ils puissent participer à des projets appropriés.

Les bénévoles doivent avoir le soutien de leurs responsables bénévoles, ce qui comprend s'informer régulièrement auprès d'eux pour savoir si tout va bien, répondre rapidement à leurs questions et leur montrer que leurs efforts sont appréciés.

Si un bénévole quitte son poste, une entrevue de départ devrait être réalisée et, si possible, il faut donner suite à toute rétroaction de la part du bénévole.

## 8.2 Motiver les bénévoles

Pour motiver les bénévoles, les responsables bénévoles devraient s'assurer que les bénévoles ont des tâches gérables qui conviennent à leurs intérêts et qu'ils ont la formation nécessaire pour accomplir la tâche.

Pour garder les bénévoles motivés, il est aussi nécessaire de communiquer régulièrement avec eux et de leur donner l'occasion de fournir une rétroaction. Démontrer une appréciation régulière, avec des cartes de remerciement et des événements notamment, les aidera aussi à se sentir utiles et, par le fait même, motivés.

## 8.3 Gérer les retards, les absences et la piètre performance

Le fait de mal s'acquitter ou de ne pas s'acquitter de ses tâches bénévoles peut avoir d'importantes conséquences opérationnelles et/ou financières pour l'association.

Dans des situations où un bénévole fait un travail de mauvaise qualité, ne se présente pas pour terminer une tâche ou est souvent en retard, le responsable bénévole

devrait aborder la question avec respect et rapidité en ayant une conversation face à face avec le bénévole. Dans cette conversation, le responsable bénévole doit souligner les forces du bénévole et lui faire part de ses préoccupations de manière encourageante. Lorsque les responsables bénévoles ont de telles discussions avec les bénévoles, ils doivent définir la problématique, l'exprimer clairement et mettre l'accent sur le comportement du bénévole et pas sur le bénévole lui-même.

## 8.4 Échéancier et critères d'évaluation

Les responsables bénévoles devraient évaluer de façon formelle et informelle le travail des bénévoles et devraient le faire sur une base régulière.

L'importance, la complexité et le risque de chaque tâche doivent être évalués pour déterminer le degré de supervision requis ainsi que la fréquence des évaluations requises.

Si possible, les responsables bénévoles devraient parler avec leurs bénévoles tous les trois à six mois pour leur donner et recevoir de la rétroaction relativement à leur performance et à la manière dont l'organisation peut mieux les soutenir.

## 8.5 Relations interpersonnelles

Les relations que les bénévoles ont avec les autres bénévoles et les membres du personnel peuvent influencer leur performance. Pour s'assurer que l'expérience des bénévoles est positive, les responsables bénévoles devraient encourager les activités sociales et organiser des projets dans lesquels de petits groupes de bénévoles travaillent ensemble.

Au fur et à mesure que les responsables bénévoles apprennent à connaître leurs bénévoles, ils devraient faire travailler ensemble les bénévoles qui ont une personnalité ou des motivations semblables ou complémentaires et être préparés à séparer les bénévoles qui ne semblent pas coopérer les uns avec les autres. Les

conflits entre bénévoles peuvent être déterminés par des communications régulières avec eux.

## 8.6 Congédier un bénévole

Lorsqu'un bénévole est affecté à un poste et/ou qu'on lui confie une tâche bénévole et qu'il continue de mal s'acquitter de ses tâches ou de ne pas s'en acquitter du tout, son responsable bénévole doit aborder la question et en discuter avec le Conseil d'administration national (CAN) ou avec les dirigeants de la section. Si le responsable bénévole en reçoit l'approbation, il peut congédier le bénévole.

Lorsqu'un bénévole doit être congédié, le responsable bénévole doit expliquer de façon claire et professionnelle pourquoi la relation ne fonctionne pas, indiquant la règle précise que le bénévole n'a pas suivie ou la raison pour laquelle il est congédié tout en s'assurant de le remercier pour le travail qu'il a effectué.

## 8.7 Demander une démission

Lorsqu'un bénévole est élu pour occuper un poste et qu'il continue de mal s'acquitter de ses tâches ou de ne pas s'en acquitter du tout, son responsable bénévole doit aborder la question et en discuter avec le Conseil d'administration national (CAN) ou avec les dirigeants de la section. Si le responsable bénévole en reçoit l'approbation, il peut demander au bénévole de démissionner.

Lorsque le responsable bénévole demande au bénévole de démissionner, il doit discuter des raisons pour lesquelles le bénévole ne travaillera plus pour l'organisation. Il doit annoncer le départ du bénévole en ayant recours à la méthode généralement utilisée par l'organisation et doit s'abstenir d'attirer inutilement l'attention sur le départ du bénévole.

## 8.8 Gérer une démission

Lorsqu'un bénévole démissionne, on devrait maintenir une bonne relation avec lui si possible.

La décision du bénévole de démissionner devrait être acceptée avec grâce. Si le bénévole a lui-même pris la décision de démissionner, on devrait l'informer qu'il sera toujours le bienvenu s'il décidait de faire à nouveau du bénévolat au sein de l'organisation dans le futur. Ne révélez pas la raison de la démission à d'autres bénévoles à moins que la personne qui démissionne ne le demande.

Si un poste doit être pourvu immédiatement, le responsable bénévole devrait chercher des bénévoles avec des capacités semblables aussitôt que possible.

## 8.9 Remplacement d'un bénévole

Pour remplacer un bénévole, le responsable bénévole devrait d'abord vérifier si des bénévoles avec des intérêts et des capacités semblables sont disponibles. Si un bénévole qui travaille déjà au sein de l'organisation est disponible, il faut communiquer avec cette personne. Si on doit recruter un nouveau bénévole, il faut suivre la section Recrutement des Lignes directrices sur le bénévolat qui se trouvent dans la section Règlement, politiques et procédures de notre site Web.



# Reconnaître les bénévoles

## 9.1 Reconnaissance des bénévoles

La reconnaissance des bénévoles a pour but de remercier sincèrement, personnellement et précisément le bénévole pour sa ou ses contributions à l'organisation.

Lorsqu'une tâche bénévole a été accomplie, les responsables bénévoles devraient envoyer une lettre de remerciement aux bénévoles, de façon individuelle ou collective en tant qu'équipe.

Lors de la rédaction d'une lettre de remerciement, suivre les lignes directrices suivantes :

- appeler le bénévole par son nom
- faire référence à la tâche ou au projet précis auquel le bénévole a contribué et, si possible, le temps (approximatif) consacré à la tâche/au projet
- inclure un commentaire positif sur le travail effectué par le bénévole pour la tâche/le projet
- mentionner tout obstacle que le bénévole a surmonté
- partager l'impact des efforts du bénévole pour faire avancer la mission et le mandat de Réviseurs Canada

## 9.2 Reconnaissance publique

La reconnaissance publique montre à nos bénévoles à quel point nous apprécions leur temps et leur travail.

Songez à proposer la candidature de bénévoles exceptionnels pour les prix suivants :

- Reconnaissance bénévole en vedette (communiquez avec : [volunteer\\_management@editors.ca](mailto:volunteer_management@editors.ca))
- Prix de la présidence de Réviseurs Canada pour activités de bénévolat, remis chaque année au congrès annuel (surveillez l'appel à candidatures émis chaque année en février)
  - Parmi les candidatures reçues pour le Prix de la présidence, un bénévole est sélectionné pour recevoir le Prix Lee-d'Anjou – Bénévole de l'année

Chaque année, on remercie aussi les bénévoles dans le Rapport annuel. C'est une bonne pratique pour les responsables bénévoles de noter chaque personne qui a

fait du bénévolat au cours de l'année, peu importe l'ampleur de la tâche, pour que le nom de ces bénévoles se retrouve sur la liste.

## 9.3 Attribuer le mérite aux bénévoles

Même si les bénévoles donnent de leur temps, ils peuvent utiliser le travail effectué à titre bénévole comme une occasion de marketing. Dans cette optique, attribuez le mérite d'une tâche ou d'un travail de façon adéquate chaque fois que vous en avez l'occasion et acceptez d'écrire une lettre de recommandation si on vous le demande et que le travail effectué le permet.

# Renseignements généraux

# Travailler au sein d'un comité : système des comités, rôles et responsabilités

Découvrez des descriptions détaillées du travail de comité et du fait de travailler au sein d'un comité dans le *Manuel des comités* (actuellement mis à jour, date de publication à déterminer).

## Formulaires et outils

Trouvez des liens vers divers formulaires et outils dans la section Ressources de notre site Web, qui se trouve dans le Coin des membres sous Être bénévole pour Réviseurs Canada.

Ceci comprend le formulaire de remboursement des dépenses et le formulaire Modèle d'intervention d'urgence.





## Révisions à ce manuel

Ce manuel sera révisé tous les ans pour s'assurer que les informations qu'il contient sont à jour. Les révisions se feront au besoin.



# Remerciements

Lisa Goodlet et Gael Spivak ont eu l'idée de créer un manuel du bénévole dans le cadre du mandat du comité de gestion des bénévoles. En plus de Lisa et Gael, nous remercions les personnes suivantes, qui ont contribué à son élaboration : Christine Albert, Magalie Allard, Christine Campana, Marina Demetriou, Nancy Foran, Roma Ilnykyj, Lawrence Karol, Monica Laane-Fralick, Ambrose Li, Patricia MacDonald, Marie-Christine Payette, Melissa Venditti, Julie Wallace et Emily Youers. Merci!

*Manuel du bénévole*

Collaborateurs :

Christine Albert	Monica Laane-Fralick
Magalie Allard (traduction)	Ambrose Li (couverture et mise en page)
Christine Campana	Patricia MacDonald
Marina Demetriou	Marie-Christine Payette
Nancy Foran	Gael Spivak
Lisa Goodlet	Melissa Venditti
Roma Ilnyckyj	Julie Wallace
Lawrence Karol	Emily Youers

© 2020, Association canadienne des réviseurs / Editors' Association of Canada  
180, rue Dundas Ouest, bureau 1507  
Toronto (Ontario) M5G 1Z8  
[www.reviseurs.ca](http://www.reviseurs.ca)

Cet ouvrage est composé en Lato, une police de caractères conçue par Łukasz Dziedzic, Pologne.



Membres > Être bénévole pour Réviseurs Canada > Ressources