

LES MAISONS DES GRANDS-PARENTS

**Des connaissances
pour soutenir le développement**

**Cahier 3 de 3
L'IMPLANTATION ET LA GESTION
D'UNE MGP : DES PROCESSUS
ET DES OUTILS**



ÉQUIPE DE TRAVAIL

Représentants des Maisons des grands-parents

Maison de Sherbrooke

Pierre Audet
Louise Brisson
Robert Gagné
Élianne Vallée

Maison de Sainte-Foy

Louise Girard
Fernand Lambert
Gaétane Mathieu
Rosanne Montminy

Maison de Laval

Lise Guindon
Thérèse Leduc

Maison de Villeray

Danielle Paquin
Clémence Racine

Maison de Joliette

Alice Amyot
Colette Côté
Marie Morin

Maison de Trois-Rivières

Rita Morin
France Pronovost
Éliane Touchette

Équipe de recherche :

Andrée Sévigny, Ph. D., chercheure principale
Danielle Lepage, M.A., professionnelle de recherche
Solange Proulx, M.A., professionnelle de recherche

Représentantes du Secrétariat aux aînés :

Marie-Josée Poulin
Marie-Eve Orlup
Michelle Bourdages

Mise en page : Danielle Lepage

Éditeur :

Institut sur le vieillissement et la participation sociale
des aînés de l'Université Laval (IVPSA)
Hôpital du Saint-Sacrement, 1050, chemin Sainte-Foy,
Québec (Québec) G1S 4L8

Photo page couverture : Daderot, 2011.

ISBN 978-2-924502-16-7 (version imprimée)

ISBN 978-2-924502-17-4 (version électronique PDF)

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	3
INTRODUCTION ET MÉTHODOLOGIE	5
SECTION 1 IMPLANTER UNE MAISON DES GRANDS-PARENTS AU QUÉBEC : FICHE-SYNTÈSE ET COMPLÉMENT D'INFORMATION	6
1.1 LES ÉLÉMENTS PRÉLIMINAIRES INCONTOURNABLES	8
1.2 LES DÉMARCHES LÉGALES	9
1.3 LA GOUVERNANCE ET LA GESTION	10
1.4 LE FINANCEMENT	10
1.5 LE PERSONNEL SALARIÉ	11
1.6 LES BÉNÉVOLES	12
SECTION 2 ÉLABORATION D'UN GUIDE D'ÉTHIQUE POUR LES MGP	13
2.1 LES PREMIÈRES DÉMARCHES	13
2.2 LES PRINCIPES DIRECTEURS PRÉSENTS DANS UN GUIDE D'ÉTHIQUE	13
2.3 LES ÉLÉMENTS DE CONTENU D'UN GUIDE D'ÉTHIQUE	13
2.4 LA DIFFUSION DU GUIDE	14
2.5 LA RÉVISION ET L'ACTUALISATION	14
SECTION 3 ÉLABORATION D'UN GUIDE DU BÉNÉVOLE	16
3.1 ÉLÉMENTS DE CONTENU D'UN GUIDE DU BÉNÉVOLE	16
3.2 INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES SUR LA SÉLECTION ET SUR L'ACCOMPAGNEMENT DES BÉNÉVOLES	17
3.2.1 Le recrutement	17
3.2.2 La sélection	17
3.2.3 Le filtrage	18
3.2.4 L'intégration	18
3.2.5 L'accompagnement et le suivi	19
SECTION 4 LISTE DE RESSOURCES	21
4.1 POUR LES DÉMARCHES LÉGALES ET ADMINISTRATIVES	21
4.1.1 Comment constituer une personne morale sans but lucratif	21
4.1.2 Registre des entreprises	21
4.1.3 Loi sur les compagnies	22
4.1.4 Commission de la santé et de la sécurité du travail	22
4.1.5 Revenu Québec	22
4.1.6 Agence de revenu du Canada	22
4.1.7 Villes ou municipalités	23
4.2 POUR LA GESTION DES BÉNÉVOLES	23
4.3 DOCUMENTS ENREGISTRÉS ET DISPONIBLES	23
4.3.1 Administration – gouvernance	23
4.3.2 Gestion et encadrement des bénévoles	24
4.3.3 Reconnaissance et formation des bénévoles	24

ANNEXE A	25
LISTE DES DOCUMENTS FOURNIS PAR LES MGP	25
ANNEXE B	26
GRILLE D'ENTREVUE, RENCONTRE TÉLÉPHONIQUE AVEC CHACUNE DES MGP	26

INTRODUCTION ET MÉTHODOLOGIE

Le cahier 3 fait partie intégrante de l'ensemble des travaux de recherche de la phase 2, réalisés avec les Maisons des grands-parents (MGP), en vue de soutenir la poursuite de leur mission et leur développement. Le cahier 1 fait état d'une revue de littérature portant sur le bénévolat actuel et le bénévolat « nouveau », et expose les différentes phases de gestion des bénévoles. Le cahier 2 traite du développement éventuel des MGP en milieu rural dans une perspective de déploiement d'activités intergénérationnelles. Pour sa part, ce troisième cahier offre une boîte à outils comprenant les grandes lignes à suivre pour :

- implanter une MGP;
- élaborer un guide d'éthique;
- sélectionner et soutenir les bénévoles.

À ce dispositif s'ajoute une liste des outils et des ressources disponibles.

Cet ouvrage vise à soutenir les MGP existantes dans la consolidation de leur fonctionnement et à outiller les futures MGP dans la mise sur pied de leur organisme. Afin de documenter le contenu de cette boîte à outils, trois principales sources d'information ont été utilisées :

- divers documents provenant des MGP déjà existantes (voir la liste à l'annexe A)
- la réalisation d'entrevues, tenues lors de six conférences téléphoniques, auxquelles ont participé des dirigeants et des fondateurs de chacune des six MGP :
 - durée variant de 1 h 15 à 2 h 45;
 - déroulement selon une grille d'entrevue préétablie (voir à l'annexe B);
 - des fiches synthèses ont été élaborées pour chacune des entrevues;
- la recherche d'outils sur différents sites Web gouvernementaux ou sur des sites Web d'organisations faisant autorité dans le domaine du bénévolat.

Les données recueillies grâce à ces techniques ont servi à l'élaboration du processus d'implantation d'une MGP. Ce processus requiert, entre autres, la réalisation d'un guide d'éthique et d'un guide des bénévoles.

La section 1 porte sur le processus d'implantation d'une nouvelle MGP et comprend une fiche synthèse des démarches à accomplir ainsi que des informations complémentaires permettant de documenter davantage chacune de ces démarches. Pour leur part, les sections 2 et 3 offrent des informations relatives à la réalisation d'un guide d'éthique et d'un guide des bénévoles. Pour compléter, une liste de ressources est présentée à la section 4. Des outils rendus disponibles aux MGP ont aussi été compilés sur des clés USB qui ont été remises à chacune des MGP.

Enfin, précisons que des aspects mentionnés dans le présent cahier concernant la gestion du bénévolat dans les MGP, peuvent faire écho à certains éléments de contenu du cahier 1, qui rapporte les résultats de la revue des écrits. Il importe d'y voir là une complémentarité entre le contenu des écrits et celui issu des expériences pratiques.

SECTION 1

IMPLANTER UNE MAISON DES GRANDS-PARENTS AU QUÉBEC : FICHE-SYNTHESE ET COMPLÉMENT D'INFORMATION

6

FICHE SYNTHÈSE	
Implanter une Maison des grands-parents au Québec	
1.1 LES ÉLÉMENTS PRÉLIMINAIRES INCONTOURNABLES	
<ul style="list-style-type: none">• La demande vient du milieu.• Un comité provisoire se réunit pour établir clairement la mission et les objectifs de la Maison.• Il n'y a pas de conflit entre les activités proposées par la Maison et celles offertes dans le milieu.• Il faut trouver un lieu propice.	
1.2 LES DÉMARCHES LÉGALES	
<ul style="list-style-type: none">• Demande de constitution en personne morale sans but lucratif. Premier site Web à consulter pour connaître toutes les démarches à réaliser, les formulaires à remplir, etc. : http://www.registreentreprises.gouv.qc.ca/fr/demarrer/constituer-pmsbl.aspx• Un comité est formé pour la rédaction des règlements généraux, qui doivent être adaptés aux réalités de la Maison.• Établir, dès le départ, dans le libellé des lettres patentes, la notion de « charité » afin de pouvoir faire la demande d'un numéro d'organisme de charité.• Tenir une assemblée générale de fondation, adopter les règlements généraux et nommer un conseil d'administration.	
1.3 LA GOUVERNANCE ET LA GESTION	
<ul style="list-style-type: none">• Le conseil d'administration voit à la poursuite de la mission par les moyens les plus appropriés. Il établit les objectifs ou les plans stratégiques pour la réaliser et assume la responsabilité de tous les aspects des opérations, y compris de l'équilibre financier.• Le conseil d'administration met sur pied des comités de travail temporaires selon les besoins exprimés.• Le conseil d'administration veille à la production régulière des bilans financiers et des états financiers annuels.• Se doter d'assurances pour le personnel, pour les biens et pour la responsabilité civile.	

1.4 LE FINANCEMENT

Sources de financement possibles

- Les Maisons peuvent frapper à la porte de diverses sources : programmes fédéraux et provinciaux, fondations, budgets discrétionnaires des députés, Centraide, communautés religieuses, municipalités, organisations du milieu, activités diverses organisées au profit des Maisons, etc.
- Le Secrétariat aux aînés accorde un financement pour la consolidation d'activités depuis quelques années.

1.5 LE PERSONNEL SALARIÉ

- Il est essentiel, dès le début, qu'il y ait une permanence, minimalement par la présence d'une personne coordonnatrice pour assurer un suivi et une coordination des activités de la Maison. Le nombre d'employés peut varier en fonction des projets, des activités et, surtout, du financement de l'organisme.
- La présence de personnel salarié requiert une inscription à la CSST, aux agences du revenu du Québec et du Canada.

1.6 LES BÉNÉVOLES

- Ce sont les bénévoles qui soutiennent les Maisons dans leur mission. Il importe donc de s'assurer qu'ils soient en nombre suffisant pour réaliser toutes les activités qui y sont proposées.

1.1 LES ÉLÉMENTS PRÉLIMINAIRES INCONTOURNABLES

La demande vient du milieu.

- Elle vient d'aînés déjà engagés dans le milieu ou de groupes communautaires qui souhaitent l'implantation d'une Maison.

Un comité provisoire se réunit pour établir clairement la mission et les objectifs de la Maison.

- Établir clairement l'idée maîtresse ou la mission de la future Maison : la création de liens intergénérationnels au moyen d'activités diverses est un élément fondamental. Il peut aussi se greffer, par exemple, l'objectif de redonner une place aux aînés dans la société, de partager des connaissances ou autres. Vérifier ce qui se fait dans les autres MGP du Québec. Le comité provisoire constitue la base de travail et de réflexion quand on veut implanter une Maison.

Il n'y a pas de conflit entre les activités proposées par la Maison et celles offertes dans le milieu.

- Il faut éviter de proposer des activités déjà offertes par d'autres groupes. Intégrer le projet dans la communauté afin de susciter la solidarité, la concertation et éviter les dédoublements de services.

Il faut trouver un lieu propice.

- On peut démarrer modestement. Ensuite, selon les budgets et en fonction des activités proposées, il est possible d'emménager dans un lieu plus vaste.
 - Quand on opte pour l'achat d'un bâtiment, ne pas oublier de considérer le coût de certains travaux de mise en conformité pour répondre aux usages de la Maison ou à des exigences de sécurité des municipalités, par exemple.
 - S'assurer que le permis d'occupation soit en règle avec les exigences de la municipalité (ex. : nombre maximal de personnes dans un lieu, etc.).
 - Considérer la possibilité de louer des espaces à d'autres organismes avec lesquels on a une certaine filiation. Les revenus aident au paiement de l'hypothèque ou à couvrir certains autres frais.
 - Privilégier un local sur une rue passante, avec des accès faciles pour tous par les transports en commun ou en automobile et jouissant d'une bonne visibilité.
 - Les facilités de stationnement sont aussi un atout.
 - Dans la mesure du possible, faciliter l'accès à la Maison à tous, y compris aux personnes à mobilité réduite.
 - La proximité des écoles ou des autres services peut être un atout, selon les activités proposées.
 - Le mobilier peut être donné par des fabriques, des organismes communautaires ou publics. L'équipement informatique peut être offert ou acheté à bas prix (ex. : Ordinateurs pour les écoles du Québec (OPEQ), au www.opeq.qc.ca).

1.2 LES DÉMARCHES LÉGALES

Demande de constitution en personne morale sans but lucratif.

- Site à consulter pour connaître toutes les informations utiles, les démarches à réaliser, les formulaires à remplir, etc.; il suffit de bien suivre les procédures.
<http://www.registreentreprises.gouv.qc.ca/fr/demarrer/constituer-pmsbl.aspx>

Formation d'un comité pour la rédaction des règlements généraux, qui doivent être adaptés à la réalité de la Maison.

- On peut examiner les règlements généraux des MGP existantes et les adapter selon les besoins et la réalité du milieu. Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale propose aussi un modèle pour les règlements généraux. Voir le site Web suivant :
http://www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/SACAIS_norme_modele_reglement_s_generaux.dot
- La collaboration d'une personne-ressource expérimentée en la matière qui vous accompagnera dans les démarches légales et la rédaction des règlements est aidante. La préparation des règlements généraux est un exercice qui suppose des rencontres et des échanges du comité provisoire au cours desquels il faut réfléchir, entre autres, sur la vie associative et le cadre démocratique. Ils seront adoptés en assemblée générale des membres.
- Il pourra éventuellement être nécessaire, selon les besoins exprimés par les membres ou par les bénévoles, de réviser les règlements généraux de la Maison.

Établissement, dès le départ, dans le libellé des lettres patentes, de la notion de « charité » afin de pouvoir faire la demande d'un numéro d'organisme de charité.

- Il est important d'inscrire, dans la mission initiale, la notion d'aide aux personnes dans le besoin pour obtenir le numéro d'organisme de charité. Si la demande est faite ultérieurement, il faut alors demander des lettres patentes supplémentaires, ce qui implique des délais et des coûts. Il y a plusieurs avantages à être reconnu comme un organisme de charité : possibilité de faire des campagnes de financement, délivrer des reçus pour les dons, recevoir du financement d'organismes privés.

Tenue d'une assemblée générale de fondation, adoption des règlements généraux et établissement d'un conseil d'administration.

- Chaque Maison doit déterminer le nombre de membres siégeant au conseil d'administration selon ses besoins et ses particularités. L'article 88 de la Loi sur les compagnies précise que le mandat des membres d'un conseil d'administration est de deux ans. Il importe cependant d'assurer une rotation des dates de fin de mandat pour éviter trop de départs au même moment.

1.3 LA GOUVERNANCE ET LA GESTION

Le conseil d'administration voit à la poursuite de la mission par les moyens les plus appropriés. Il établit les objectifs ou les plans stratégiques pour la réaliser, assume la responsabilité de tous les aspects des opérations, y compris l'équilibre financier.

- Les membres du conseil d'administration voient à la vie démocratique de la Maison dans son ensemble. Idéalement, ils possèdent certaines compétences utiles pour la Maison (ex. : connaissance du milieu communautaire, scolaire, engagement actif dans la vie du quartier, capacité d'aller vers le politique, etc.). Des assemblées du conseil sont prévues à l'agenda sur une base régulière ainsi qu'une assemblée générale annuelle des membres. Le conseil d'administration peut aussi convoquer une ou des assemblées spéciales, selon les besoins.

Le conseil d'administration met sur pied des comités de travail temporaires selon les besoins exprimés.

- Dans les premières années d'une Maison, il est possible que les membres du conseil d'administration soient porteurs de dossiers et que ces membres soient aussi orientés « terrain ». À mesure qu'une Maison s'organise, il est préférable que des personnes, autres que des membres du conseil d'administration, participent à la gestion des dossiers au quotidien afin de laisser les membres du conseil d'administration à leurs tâches d'administration plus générale de la Maison.

Le conseil d'administration veille à la production régulière de bilans financiers et des états financiers annuels.

- Le trésorier fournit régulièrement au conseil d'administration un état de la situation financière. Chaque année, la Maison recevant annuellement 100 000 \$ ou plus doit produire des états financiers vérifiés par une firme comptable externe contre rémunération. Une Maison recevant 100 000 \$ ou moins par année pourra produire un « examen » annuel plutôt que des états financiers. Voir le site suivant pour obtenir de l'information :
http://bel.uqtr.ca/1923/1/lexique_de_base_%C3%9Atats_financiers.pdf

Vérifier les possibilités en ce qui concerne les assurances

- Il importe de se doter d'assurances pour les biens, pour la responsabilité civile et pour le personnel salarié. Dans certains milieux, il est possible d'obtenir une assurance pour les employés en s'inscrivant dans un groupe d'assurance collective mis sur pied par des organismes communautaires.

1.4 LE FINANCEMENT

Sources de financement possibles

Les Maisons peuvent se tourner vers diverses sources : programmes fédéraux et provinciaux, fondations, budgets discrétionnaires des députés, Centraide,

communautés religieuses, municipalités, organisations du milieu, activités diverses organisées au profit des Maisons, etc.

- Certains programmes offrent une aide par projet. Il faut alors être vigilant parce que ces subventions par activité ne correspondent pas toujours à la mission de la Maison; on risque de répondre à des objectifs de programme plutôt qu'aux objectifs propres de la Maison.
- Les cotisations des membres et les dons sont aussi des sources de financement.
- Les organismes sans but lucratif peuvent récupérer 50 % des taxes à la consommation.
- Les municipalités peuvent aussi offrir un soutien en accordant certaines exemptions de taxes, offrir des locaux gratuitement ou à moindres coûts, etc.
- Des mentions ou des prix remportés lors de différents concours renforcent la crédibilité et peuvent aider dans la recherche de financement. Des lettres d'appui des organismes du milieu sont aussi des atouts.
- Utiliser toutes les ressources disponibles pour assurer une pérennité du financement.

Le Secrétariat aux aînés accorde un financement pour la consolidation d'activités depuis quelques années.

- Le Secrétariat aux aînés, intégré au ministère de la Famille, subventionne les MGP depuis quelques années, mais la pérennité n'est pas assurée pour l'avenir.

1.5 LE PERSONNEL SALARIÉ

Il faut, même dans les débuts, qu'une personne soit en poste pour assurer un suivi et une coordination des activités de la Maison.

- Il est important de compter sur une personne rémunérée en place (le nombre d'heures doit être établi en fonction du budget disponible) pour assurer une gestion des tâches quotidiennes, faire le suivi, assurer une coordination et laisser ainsi au conseil d'administration le soin de l'administration générale de la Maison.

Le personnel permanent peut augmenter selon les disponibilités financières et les activités proposées par la Maison.

- Idéalement, il faudrait – après quelques années d'existence d'une Maison – qu'il y ait une personne à la direction générale (planification générale, vie démocratique, gestion), une personne à la coordination des projets et des activités (cette personne pourrait être responsable des bénévoles) ainsi qu'une personne pour assurer l'administration quotidienne.

La présence de personnel salarié suppose une inscription à la CSST ainsi qu'aux agences du revenu du Québec et du Canada.

- L'inscription à la CSST est obligatoire lorsqu'il y a du personnel salarié dans une entreprise. De même, les inscriptions aux agences du revenu sont obligatoires pour les retenues à la source et pour les TPS et TVQ.

1.6 LES BÉNÉVOLES

Ce sont les bénévoles qui soutiennent les Maisons dans leur mission. Il importe donc de s'assurer qu'ils soient en nombre suffisant pour donner lieu à toutes les activités qui y sont proposées. Le recrutement des bénévoles doit se faire en continu et le suivi être soutenu par des guides d'accompagnement écrits, soit le guide d'éthique (voir section 2) et le guide du bénévole (voir section 3).

SECTION 2

ÉLABORATION D'UN GUIDE D'ÉTHIQUE POUR LES MGP

Afin d'élaborer et de diffuser un guide d'éthique qui balisera les actions d'une MGP, il importe de réaliser certaines démarches. Il est aussi important de réfléchir sur les principes directeurs qui orienteront l'élaboration du guide et de bien en cerner le contenu. De plus, le guide éthique doit faire l'objet d'une diffusion à l'intérieur de la MGP et d'une révision constante afin que le contenu soit ajusté aux réalités qui se transforment. À partir des informations recueillies dans les documents fournis par les MGP et des renseignements obtenus lors d'entrevues réalisées avec chacune des Maisons, cette section présente les processus d'élaboration d'un guide éthique.

13

2.1 LES PREMIÈRES DÉMARCHES

- Former un comité qui a pour mandat de réfléchir aux éléments essentiels et à ce que la Maison veut inclure dans son guide d'éthique.
- Il s'agit d'un guide, et non d'un « code d'éthique » ou d'un « code de déontologie ». Ces derniers concernent davantage les obligations des membres d'un ordre professionnel.
- Les MGP existantes disposent de tels documents, qu'elles révisent régulièrement pour tenir compte des réalités de leur milieu respectif. Ces documents peuvent servir de guide aux nouvelles Maisons qui pourraient les adapter à leurs besoins.
- Préparer une première version du guide d'éthique en prenant exemple sur les guides existants dans les autres Maisons ou dans les organisations apparentées.
- S'assurer que le guide proposé sera réalisé en collaboration avec les bénévoles et qu'il répondra aux réalités du milieu et aux activités qui seront réalisées à la Maison.

2.2 LES PRINCIPES DIRECTEURS PRÉSENTS DANS UN GUIDE D'ÉTHIQUE

- Selon le rapport *Les Maisons des grands-parents : un modèle québécois* (2013), un guide d'éthique se conçoit selon quatre grands principes :
 - Le respect de la personne;
 - L'inviolabilité et la confidentialité;
 - Le respect de l'autonomie;
 - L'engagement et la solidarité.
- Un guide protège autant les utilisateurs des services que ceux qui les offrent, c'est-à-dire les bénévoles.

2.3 LES ÉLÉMENTS DE CONTENU D'UN GUIDE D'ÉTHIQUE

- Informations sur la Maison
 - Mission, objectifs, valeurs;
 - Retombées des actions sur la communauté.

- Responsabilités morales des membres de la MGP
À l'égard :
 - des personnes qui font appel aux services de la MGP (enfants, parents, écoles, garderies, centres jeunesse, etc.);
 - des collègues bénévoles;
 - du personnel permanent;
 - de l'organisme;
 - de la communauté;
 - des membres du conseil d'administration.
- Responsabilités morales des personnes qui font appel aux services de la MGP (parents, enfants, intervenants de l'école, de la garderie ou d'autres organismes)
À l'égard :
 - des membres de la MGP (employés permanents et bénévoles);
 - des autres utilisateurs des services de la MGP.

En plus d'expliquer les droits, les responsabilités et les obligations des bénévoles et de la Maison, un guide d'éthique marque l'appartenance à cette Maison. L'utilisation d'un guide d'éthique dans les Maisons ne doit pas susciter de craintes de la part des bénévoles. Elle témoigne au contraire d'une volonté de bien marquer les responsabilités des uns et des autres et d'assurer une protection valable pour tous. Le guide régit les rapports et l'esprit qui règnent dans la Maison.

2.4 LA DIFFUSION DU GUIDE

- Le comité chargé de la préparation du guide le soumet au conseil d'administration pour examen. Il sera par la suite proposé à l'assemblée générale pour acceptation finale.
- Dès leur arrivée à la Maison, les bénévoles sont informés qu'un guide d'éthique régit les activités qui y sont réalisées. Après leur période d'essai, un exemplaire du guide est remis aux bénévoles.
- Les bénévoles peuvent aussi signer un formulaire d'autorisation de prise de photos lors de certaines activités. Cette approbation permet aux responsables d'utiliser le matériel photographique pour la production de documents d'information ou de promotion.

2.5 LA RÉVISION ET L'ACTUALISATION

- L'éthique est toujours en mouvement et la révision régulière du guide est souhaitée.
- S'il y a lieu, les responsables de la Maison peuvent vérifier si le guide peut être amélioré en le comparant, par exemple, avec ce qui existe ailleurs.
- Un guide de motivation pour les administrateurs et les permanents peut aussi s'ajouter au guide d'éthique d'une Maison. Les bénévoles peuvent en prendre connaissance.
- Il est important de consigner par écrit ce qui se transmet souvent oralement; un document, qu'il soit en version électronique ou en version papier, précise les

conduites à tenir dans diverses circonstances à l'usage des bénévoles et des employés permanents.

- L'actualisation du guide d'éthique et l'importance de garder des traces écrites renforcent la nécessité pour les Maisons de pouvoir compter sur une permanence afin d'assurer la transmission des informations d'une année à l'autre ou lorsque des changements surviennent au sein de l'équipe.

SECTION 3

ÉLABORATION D'UN GUIDE DU BÉNÉVOLE

16

Il importe, pour une MGP, de réaliser un guide afin d'informer les bénévoles sur divers aspects essentiels au bon fonctionnement du bénévolat dans la MGP et, également, afin de faire connaître la MGP aux bénévoles potentiels et aux collaborateurs des MGP. Ainsi, la section 3 présente les divers éléments recensés dans les documents fournis par les MGP pouvant faire partie intégrante du guide du bénévole. De plus, cette section offre des informations complémentaires sur le recrutement, la sélection, le filtrage, l'intégration, l'accompagnement et le soutien à offrir aux bénévoles. Ces informations ont été recueillies dans ces mêmes documents et lors des entrevues réalisées avec chacune des MGP.

3.1 ÉLÉMENTS DE CONTENU D'UN GUIDE DU BÉNÉVOLE

Politiques relatives aux bénévoles

- Politiques générales de la MGP (membership, frais de déplacement, échange de cadeaux, utilisation des locaux, etc.);
- Droits et responsabilités du bénévole;
- Description des postes bénévoles (trois types possibles : dans l'administration, sur le terrain, dans l'administration et sur le terrain);
- Relations entre employés permanents et bénévoles;
- Sélection et accompagnement des bénévoles :
 - Recrutement;
 - Sélection;
 - Intégration;
 - Accompagnement ou suivi;
 - Formation;
 - Reconnaissance;
- Guide de filtrage (c'est un processus continu que l'on retrouve au recrutement, à la sélection et au suivi; il permet d'assurer la probité des bénévoles et de bien arrimer leurs compétences aux besoins de la Maison);
 - Dans le cas de l'enquête policière, refaire la démarche tous les trois ou cinq ans, selon les exigences locales;
- Entente d'engagement – renouvelable annuellement.

Structure organisationnelle

- Conseil d'administration, assemblée générale, comités, organigramme, liste du personnel, liste des bénévoles (coordonnées fournies avec approbation des personnes);
- Description des postes permanents;
- Assurance responsabilité civile, etc.;

- Activités proposées par la Maison;
- Description des lieux et de l'environnement physique (sorties de secours, stationnement, rampes d'accès, etc.).

3.2 INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES SUR LA SÉLECTION ET SUR L'ACCOMPAGNEMENT DES BÉNÉVOLES ¹

3.2.1 Le recrutement

Les bénévoles sont les pierres angulaires d'une Maison. Les méthodes de recrutement sont variées et doivent être harmonisées aux réalités des milieux.

17

Le bouche-à-oreille a longtemps été le principal outil de recrutement. Il l'est encore aujourd'hui, mais d'autres moyens sont utilisés pour trouver de nouveaux bénévoles. Mentionnons par exemple les parutions dans les journaux locaux, le recours aux organismes de recrutement de bénévoles, les publicités diffusées dans les organisations communautaires ou auprès d'associations de retraités, les annonces affichées dans le site Web de la Maison ou d'une autre organisation, les journées « portes ouvertes », les visites de la Maison au cours desquelles un bénévole peut inviter un ami à l'accompagner, la promotion lors d'activités d'informations sur la retraite offertes par les entreprises, etc.

Les responsables peuvent aussi tirer profit de la gratuité offerte dans les agendas communautaires. À l'occasion, un « blitz » de recrutement peut se révéler utile quand un projet particulier demande un nombre accru de bénévoles ou qu'une activité requiert des bénévoles d'une catégorie d'âge particulière (par exemple, des bénévoles plus jeunes peuvent collaborer aux activités de garderie, dans un centre informatique, etc.). Autrement, un travail de recrutement doit se faire de façon continue. Les bénévoles actuels sont souvent occupés à réaliser des tâches extérieures à celles de la MGP et, selon les responsables, consacrent moins d'heures à leurs activités de bénévolat. Il faut aussi assurer une relève pour les bénévoles vieillissants, en pause, malades, proches aidants ou qui choisissent de se retirer.

3.2.2 La sélection

Les méthodes de sélection peuvent varier, mais elles sont toujours précédées d'une première prise de contact.

Souvent, la première démarche d'une personne intéressée au bénévolat est une conversation téléphonique avec la coordonnatrice ou avec un employé permanent de la Maison. Il faut, d'un côté comme de l'autre, « faire bonne impression » pour

¹ Pour plus d'informations sur le recrutement, le suivi et la fidélisation des bénévoles, consulter le cahier 1 de 3 : Sévigny, Lepage et Proulx (2015). *Les Maisons des grands-parents des connaissances pour soutenir le développement. Un portrait du bénévolat d'aujourd'hui et de demain.*

susciter l'intérêt à l'égard de la perspective de tenir une rencontre avec la coordonnatrice, un employé permanent ou des membres du conseil d'administration, selon la politique adoptée par la Maison.

Au cours de cet entretien, le candidat ou la candidate est invité à s'exprimer sur ses motivations à s'engager, ses intérêts, son expérience professionnelle et de bénévolat ainsi que sur ses disponibilités, etc. Toutes ces informations peuvent être colligées dans un formulaire. Par ailleurs, l'employé permanent de la Maison informera le candidat ou la candidate sur la mission, les objectifs et les valeurs de la Maison. Il signalera, s'il y a lieu, que l'organisme fonctionne avec un guide d'éthique et un guide du bénévole. On y présentera aussi la liste des activités qui sont réalisées et on peut proposer une visite des lieux. Une rencontre avec les bénévoles en place et le personnel permanent en poste peut aussi être faite à cette occasion. Des documents sont remis comme aide-mémoire et la candidature peut ensuite être soumise au conseil d'administration pour approbation.

3.2.3 Le filtrage

Le filtrage est un processus continu qui permet d'assurer la probité des bénévoles et de bien arrimer leurs compétences aux besoins des Maisons.

L'entretien initial marque une première phase du filtrage. Les Maisons ont un devoir de diligence accru puisque les activités sont réalisées avec des enfants et des aînés, qui constituent des clientèles vulnérables. La sélection rigoureuse des bénévoles pour s'assurer de leur probité et de leurs capacités à bien accompagner les enfants dans différentes activités constitue également une étape du filtrage.

L'enquête sur les antécédents judiciaires est obligatoire pour tous les bénévoles. Les frais de cette démarche varient d'une municipalité à l'autre (dans certaines villes, elle est gratuite). Le délai de réponse des services policiers étant parfois long, entretemps, il est possible d'affecter le bénévole à certaines activités, mais toujours en présence d'un autre adulte. Dans certaines régions, il y a obligation de reprendre l'enquête de probité après trois ou cinq ans de bénévolat. Cette enquête fait partie des considérations éthiques que l'on retrouve normalement dans un guide d'éthique dans lequel sont colligés les droits, les responsabilités et les obligations mutuels des bénévoles et de la Maison.

3.2.4 L'intégration

C'est l'occasion pour les nouveaux bénévoles de faire connaissance avec leurs collègues, de connaître les habitudes de la Maison et d'y faire leur place.

À la suite d'une réponse positive à l'enquête de probité, une nouvelle rencontre est tenue avec la candidate ou le candidat durant laquelle on discute sur le choix des activités. C'est aussi l'occasion de rencontrer les autres bénévoles et, s'il y a lieu, de planifier une rencontre avec l'organisme (une école, par exemple) lors de

laquelle le bénévole fera la connaissance des enfants. Le modèle de parrainage du nouveau bénévole avec un bénévole plus expérimenté peut augmenter les chances d'une intégration réussie. Une Maison peut aussi statuer sur une période d'essai et, par la suite, demander au nouveau bénévole un « engagement moral ». Cela permet d'éviter un départ imprévu du bénévole, ce qui risquerait de causer des difficultés supplémentaires pour la réorganisation dans le cas de certaines activités.

Les bénévoles sont avant tout des personnes qui choisissent librement de donner de leur temps, selon leurs disponibilités et leurs intérêts. Leur engagement ne peut être considéré comme un « travail ». On ne leur demandera pas, par exemple, d'offrir un nombre fixe d'heures de présence. On n'imposera pas non plus une participation à une activité particulière. Il faut aussi leur offrir des activités sur une base continue et ne pas les « laisser en attente », auxquels cas, ils risquent de se retirer.

Certaines Maisons peuvent demander à leurs bénévoles de devenir membres, selon les catégories de membres préalablement fixées et selon leurs règlements internes en vigueur. La cotisation d'adhésion est surtout symbolique et marque l'appartenance à la Maison.

3.2.5 L'accompagnement et le suivi

Les bénévoles s'investissent au mieux de leurs connaissances et de leurs capacités. Il faut marquer notre reconnaissance et les remercier. Il peut néanmoins être important de leur proposer des moyens d'actualiser leur rôle au sein de la Maison ou d'acquérir des connaissances supplémentaires pour réagir adéquatement à de nouvelles situations.

Les bénévoles peuvent choisir de s'engager dans diverses tâches au sein d'une Maison. Il n'y a pas de « hiérarchie » dans le bénévolat et toute participation a son importance. Qu'elle soit d'ordre administratif – au conseil d'administration, dans des comités provisoires ou permanents –, d'ordre politique (représentations auprès des élus municipaux, régionaux ou provinciaux) ou « sur le terrain », lors d'activités avec les enfants ou avec les adolescents, toute participation mérite autant de considération.

Les Maisons peuvent manifester publiquement et de diverses manières leur reconnaissance à l'égard de leurs bénévoles. Certains responsables des Maisons préféreront témoigner plus souvent à leurs bénévoles leur reconnaissance pour la qualité et l'importance de leurs actions (cartes d'anniversaire, repas communautaires, attestation remise au départ, etc.) alors que d'autres choisiront en plus de marquer de façon particulière l'engagement exceptionnel de certains bénévoles (idées novatrices, apport remarquable, etc.) ou de soumettre leur candidature à des prix publics de reconnaissance.

Le suivi des bénévoles peut se traduire de diverses façons : retour sur les activités et discussion sur les éléments qui en ont facilité la réalisation ou sur les difficultés vécues, rencontres informelles ou « sur mesure » qui tiennent lieu à la fois d'échanges, d'encadrement et de suivi. Dans tous les cas, il convient de faire preuve de souplesse et d'ouverture afin que les bénévoles ne se sentent pas coincés dans un processus formel d'évaluation du rendement. La possibilité de tenir une rencontre formelle après six mois d'activité bénévole a été évoquée. Le candidat ou la candidate serait alors informé, dès l'entrevue d'accueil, qu'une telle rencontre est prévue pour discuter de sa satisfaction dans les activités choisies et de l'appréciation de la Maison à l'égard de son engagement.

Les formations ne sont pas obligatoires, mais certaines réalités du terrain peuvent les justifier : gestion de conflits (entre les bénévoles, avec les employés permanents de la Maison, avec les enfants, avec les organisations auprès desquelles ils sont engagés, etc.), différences culturelles, accueil des nouveaux arrivants (toutes les formes de racisme peuvent faire l'objet d'une rencontre de formation), différences entre les générations, communication efficace, animation d'un groupe, etc. Des formations peuvent aussi être proposées pour les administrateurs du conseil d'administration (gestion, rôles et responsabilités, etc.). Les demandes exprimées par les bénévoles peuvent aussi inciter les responsables à proposer une formation appropriée.

Dans un cas comme dans l'autre, il y a avantage à ce que les formations ne soient pas imposées aux bénévoles, mais qu'elles soient plutôt proposées sur le mode de l'échange et du partage. Certains bénévoles peuvent estimer en effet que dans leur vie professionnelle, ils ont eu suffisamment de périodes de formation et plusieurs ne souhaitent pas augmenter leur nombre d'heures de présence à la Maison. Selon les disponibilités financières et le sujet à traiter, il est envisageable d'engager une personne avec des compétences en la matière pour concevoir des formations « sur mesure ».

Enfin, les responsables des Maisons auraient avantage à consigner dans un document les différentes étapes de leurs démarches de recrutement, de sélection, d'accueil et de suivi des bénévoles. Le guide pourra ainsi être révisé et bonifié au cours des années et offrir un repère intéressant pour les prochains responsables de la Maison.

SECTION 4

LISTE DE RESSOURCES

4.1 POUR LES DÉMARCHES LÉGALES ET ADMINISTRATIVES

4.1.1 Comment constituer une personne morale sans but lucratif

[http://www.registreentreprises.gouv.qc.ca/documents/guides/re-303.g\(2010-10\).pdf](http://www.registreentreprises.gouv.qc.ca/documents/guides/re-303.g(2010-10).pdf)

Un guide indiquant les éléments de base à considérer.

<http://www.registreentreprises.gouv.qc.ca/fr/demarrer/constituer-pmsbl.aspx>

Premier site à consulter; on y trouve toutes les références pour la suite.

Il faut parfois des lettres patentes supplémentaires lorsqu'il y a des modifications au nombre d'administrateurs, à l'adresse du siège social, à la mission ou aux buts de l'organisation, etc. Au Québec, « lettres patentes » équivaut à « Charte ».

4.1.2 Registre des entreprises

http://www.registreentreprises.gouv.qc.ca/fr/services_ligne/entreprises-nonimmatriculees.aspx

Services offerts aux entreprises non immatriculées. Tous les détails et formulaires disponibles en ligne, y compris une demande de réservation de nom (la réservation est valide pour 90 jours et des frais sont exigés).

L'inscription au registre des entreprises ne confère aucun nom et ne garantit pas l'exclusivité du nom.

http://www.registreentreprises.gouv.qc.ca/fr/services_ligne/l-immatriculation/S00434a.aspx

Déclaration initiale d'une personne morale.

« Les personnes morales constituées au Québec à la suite du dépôt de leurs statuts au registre n'ont pas à produire de déclaration d'immatriculation, car elles sont automatiquement immatriculées par le registraire lors de leur constitution. »

http://www.registreentreprises.gouv.qc.ca/fr/services_ligne/les-declarations-de-mise-a-jour/S00304a.aspx

Déclaration annuelle au registre des entreprises.

4.1.3 Loi sur les compagnies

http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_38/C38.html

3^e partie : art. 216 et suivantes. *Des personnes morales ou associations n'ayant pas de capital-actions, constituées ou continuées par lettres patentes.*

Article 87, 1^{re} partie de la Loi : changement du nombre d'administrateurs

La compagnie peut, par règlement, augmenter le nombre de ses administrateurs ou le réduire à trois au minimum, ou transférer son siège dans une autre localité au Québec; mais aucun règlement pour l'un de ces objets n'est valide, ni mis à exécution, à moins qu'il n'ait été approuvé par le vote d'au moins les deux tiers en valeur des actions représentées par les actionnaires présents à une assemblée générale extraordinaire convoquée à cette fin, et qu'une copie, certifiée sous le sceau de la compagnie, n'en ait été remise au registraire des entreprises.

Article 88, 1^{re} partie de la Loi : durée du mandat des administrateurs

Les actionnaires élisent des administrateurs aux époques, de la manière et pour un terme, ne dépassant pas deux ans, que l'acte constitutif ou, le cas échéant, les règlements de la compagnie prescrivent.

4.1.4 Commission de la santé et de la sécurité du travail

<http://www.csst.qc.ca/employeurs/assurance/inscription-changements-a-signaler/inscription/pages/inscription.aspx>

Tout employeur qui a au moins un travailleur, à temps plein ou non, y compris un travailleur autonome, doit être inscrit à la CSST.

Protection pour travailleurs bénévoles

« Les travailleurs bénévoles ne sont pas protégés automatiquement par la loi en cas de lésion professionnelle. Si vous voulez protéger un travailleur bénévole, vous devez en faire la demande. Cette protection est facultative. Vous pouvez demander une protection **à tout moment** de l'année » (tiré du site Web CSST).

4.1.5 Revenu Québec

<http://www.revenuquebec.ca/fr/entreprises/>

TPS et TVQ; retenues à la source.

4.1.6 Agence de revenu du Canada

<http://www.cra.arc.gc.ca>

Retenues à la source.

4.1.7 Villes ou municipalités :

Pour les permis, le zonage, les autorisations, les taxes, l'affichage, etc.

4.2 POUR LA GESTION DES BÉNÉVOLES

Bénévoles Canada : Bénévolat au sein d'un conseil d'administration
<http://www.benevoles.ca/mobilisation-conseil-administration>

Centre d'action bénévole de Montréal : outils divers
<http://cabm.net/ressources>

Réseau de l'action bénévole du Québec
<http://www.rabq.ca/collaborateur-du-coffre-a-outils.php?id=737>

4.3 DOCUMENTS ENREGISTRÉS ET DISPONIBLES

4.3.1 Administration – gouvernance

Deloitte (2013). *L'efficacité du conseil d'administration d'un OBNL. Un catalyseur de valeur*. 56 p.

Comité sectorielle de main-d'œuvre et de l'économie sociale et de l'action communautaire. *Développer un OBNL*, 4 p.

Johanne Turbide (HEC Groupe de recherche sur les organismes à but non lucratif communautaires ou culturels) (2012). *Lexique de base pour la compréhension des états financiers des OBNL du secteur communautaire ou culturel*. 37 p.

Industrie Canada (2002). *Guide à l'intention des administrateurs des sociétés à but non lucratif. Droits, fonctions et pratiques*. 130 p.

Registraire des entreprises (2010). *Comment constituer une personne morale sans but lucratif*. 16 p.

SACAIS, *Modèle type de règlements généraux*, 29 p.

4.3.2 Gestion et encadrement des bénévoles

André Thibeault – Laboratoire en loisirs et vie communautaire (2012). *Cadre éthique pour bénévoles et organisation de bénévoles*. 10 p.

Bénévoles Canada (2012). *Code canadien du bénévolat. Valeurs, principes et normes de pratique*, 27 p.

Bénévoles Canada (2012). *Code canadien du bénévolat : Guide pour l'évaluation des pratiques organisationnelles*, 23 p.

Université du Québec à Trois-Rivières. *Savoir gérer et soutenir les bénévoles*.
https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw031?owa_no_site=1847&owa_no_fiche=101

Imagine Canada (2004). *Gestionnaire des ressources bénévoles. Portrait de la profession*, 26 p.

Centre de bénévolat de la Rive-Sud (2009). *Guide de gestion d'un service bénévole*, 18 p.

Réseau de l'action bénévole du Québec (2010). *Analyse de profession. Gestionnaire de bénévoles*, 93 p.

Réseau de l'action bénévole du Québec (2011). *Petite boîte à outils*, 8 p.

Sécurité publique Canada (2012). *Guide sur le filtrage. Outils et ressources pour le secteur bénévole*. 109 p.

4.3.3 Reconnaissance et formation des bénévoles

CAB du Bas-Saint-Laurent (2011). *Guide de reconnaissance des bénévoles*, 28 p.

Réseau de l'action bénévole du Québec (2012). *L'offre de formation disponible au Québec en gestion de bénévoles. Les faits saillants d'une recherche documentaire*, 8 p.

ANNEXE A

LISTE DES DOCUMENTS FOURNIS PAR LES MGP

- Rapport annuel 2012-2013
- Statuts et règlements généraux
- Rapports annuels d'activités 2013-2014
- Documents de politiques internes
- Descriptions de tâches
- Guide du bénévole
- Plans d'action
- Outils de recrutement, de sélection et de suivi des bénévoles
- Protocole d'entente sur la vérification des empêchements par le Service de police
- Fiches d'informations recueillies en 2012 : *1. Historique; 2. Description du milieu; 3. Description des lieux physique; 4. Mission et objectifs; 5. Mode de fonctionnement (Statuts et règlements généraux); 6. Organisation des activités; 7. Bénévoles; 8. Ressources de la MGP; 9. Ressources financières; 10. Ressources matérielles*
- Extraits de procès-verbaux portant sur l'implantation de leur MGP, sur la conception de leur document concernant l'éthique, sur leurs pratiques de sélection et d'encadrement des bénévoles

ANNEXE B

GRILLE D'ENTREVUE, RENCONTRE TÉLÉPHONIQUE AVEC CHACUNE DES MGP

THÈMES À ABORDER LORS DES ENTREVUES INDIVIDUELLES

26

- I. Processus d'implantation d'une MGP
- II. Processus de conception d'un guide d'éthique :
 - Description des grandes lignes
- III. Sélection et suivi des bénévoles
- IV. Élaboration d'une liste des ressources disponibles

GRILLE D'ENTREVUE

I. LE PROCESSUS D'IMPLANTATION D'UNE MGP ET LES RESSOURCES:

L'idée de départ :

- Comment l'idée d'une MGP a-t-elle germé?
- Comment le projet s'est-il défini?
- Y a-t-il eu une étude des besoins du milieu?
- Y a-t-il eu une étude de faisabilité (d'implantation)?

L'aspect légal :

La forme juridique ou la structure organisationnelle

- Comment avez-vous procédé pour vous constituer en OBNL et en organisme de bienfaisance?
- Y a-t-il des associations ou organismes qui vous ont guidés dans le processus d'incorporation?
- Avez-vous vécu des difficultés? Si oui, comment les avez-vous résolues?
- Quels sont, en pratique, les avantages et les contraintes qui accompagnent le statut d'organisme à but non lucratif?
- Quels sont, en pratique, les avantages et les contraintes qui accompagnent le statut d'organisme de bienfaisance?
- Comment se sont déroulées votre inscription à Revenu Québec et à l'Agence du revenu du Canada pour les retenues à la source et votre inscription à la TPS/TVQ?

Les règlements généraux

- Comment les démarches pour établir vos règlements généraux se sont-elles déroulées? Avez-vous connu des difficultés? Comment les avez-vous résolues?

Le conseil d'administration

- Comment votre conseil d'administration s'est-il formé à vos débuts?
- Qu'en est-il aujourd'hui?
- Comment se déroule le renouvellement du conseil d'administration? Avez-vous vécu des difficultés? Comment les avez-vous résolues?
- Au fil du temps, comment l'ensemble de vos membres se sont-ils structurés?

Les avantages sociaux

- Êtes-vous inscrit à la CSST?
- Vos bénévoles et votre personnel ont-ils droit à des assurances? Lesquelles?
- Ont-ils accès à d'autres avantages?

Le financement :

- Avez-vous contracté un prêt personnel (avec endossement) auprès d'une banque? Un prêt d'entreprise? Un autre type de prêt?
- Avez-vous obtenu des subventions?

Les installations physiques :

- Selon votre expérience, quels aspects devrait-on prendre en compte dans le choix de l'emplacement de la Maison?
- Si vous louez un local, y a-t-il des clauses qu'il serait utile d'inclure au bail? Si vous avez acheté votre immeuble, que doit-on considérer? Avez-vous une expérience de propriétaire avec locataires? Êtes-vous le seul occupant?
- En fonction du type d'activités, êtes-vous soumis à des règlements de zonage ou dans l'obligation de demander des permis?
- En ce qui concerne le stationnement, comment fonctionnez-vous?
- Dans votre cas, le local du début correspondait-il aux besoins? A-t-il permis de prendre de l'expansion?
- Avez-vous déménagé depuis l'ouverture?
- Quels sont, d'après vous, les équipements et fournitures essentiels? Ceux qui sont souhaitables?

Le recrutement :

- Comment se faisait le recrutement dans les débuts? Et maintenant?
- Selon vous, est-il plus difficile de recruter dans les débuts ou maintenant? Pourquoi?
- Avez-vous suffisamment de bénévoles pour répondre à vos besoins?

Les compétences requises :

- Quelles compétences ayant facilité le démarrage et la viabilité de votre MGP les pionniers avaient-ils?
- Quelles autres compétences sont utiles?
- Qui s'occupe de votre comptabilité (entrées aux livres)? De vos états financiers? Des tâches de secrétariat?

Les ressources à contacter :

- D'après vous, pour obtenir du soutien lors de l'implantation d'une MGP, avec quelles ressources une nouvelle MGP devrait-elle communiquer?

II LE PROCESSUS DE CONCEPTION D'UN GUIDE D'ÉTHIQUE

- En ce qui concerne l'aspect éthique, avec quels outils travaillez-vous?
- Comment avez-vous conçu ces outils?
- Ont-ils été modifiés au fil du temps? Si oui, pourquoi?
- Dans un contexte idéal, où vous auriez le temps et les ressources, à quoi ressembleraient les outils idéaux?

III LES PROCESSUS DE SÉLECTION ET DE SUIVI DES BÉNÉVOLES**La sélection des bénévoles :**

- En ce qui concerne la sélection des bénévoles, comment procédez-vous?
- Avec quels outils travaillez-vous?
- Comment avez-vous conçu ces outils?
- Ont-ils été modifiés au fil du temps? Si oui, pourquoi?
- Dans un contexte idéal, où vous auriez le temps et les ressources, quels seraient les outils idéaux?

L'accueil des bénévoles :

- Comment l'accueil des bénévoles se fait-il?

L'intégration et le suivi des bénévoles :

- Pour l'encadrement de vos bénévoles, suivez-vous un processus défini? Quel est-il?
- Y a-t-il une rencontre dévaluation ou de bilan?
- Avez-vous conçu des outils pour effectuer le suivi des bénévoles? Comment?
- Ont-ils été modifiés au fil du temps? Si oui, pourquoi?
- Dans un contexte idéal, où vous auriez le temps et les ressources, à quoi ressembleraient des outils idéaux?

La formation :

- Votre processus comporte-t-il un aspect formation?
- Si oui, la formation est-elle systématique ou au besoin?

La fidélisation :

- Avez-vous mis en place des moyens formels ou informels pour fidéliser vos bénévoles?

La reconnaissance :

- En ce qui concerne la reconnaissance des bénévoles, de quelles façons se fait-elle?

IV LE PROCESSUS D'OBTENTION D'UN NOM PROTÉGÉ

- Quelle a été la démarche?
- Quel en a été le résultat?