

Évaluation d'un programme de gestion des bénévoles: une étude de cas



Étude de cas : Programme de gestion des bénévoles



Principales questions d'évaluation :

- Quelle a été l'incidence d'avoir un gestionnaire des bénévoles stable et rémunéré sur ces deux centres communautaires? S'agit-il...
 - d'un recrutement plus élevé de bénévoles?
 - d'une conservation plus longue des bénévoles?
 - d'une réduction des risques?
 - d'une réduction du stress que le personnel ressent?
- Ce poste a-t-il eu une incidence sur les communautés avoisinantes?

Comment les responsables du programme de gestion de bénévoles ont-ils rédigé le rapport annuel à l'intention du bailleur de fonds?



Quels ont été les résultats du programme au cours des 12 derniers mois?

- **Au total, 179 bénévoles ont travaillé dans 2 emplacements au cours de la dernière année, une hausse de 9 % par rapport à l'année dernière;**
- **On a recruté 35 nouveaux bénévoles;**
- **Il y a eu 15 présentations communautaires.**

Quels ont été les résultats à court terme du programme au cours des 12 derniers mois?

- **Réduction du stress du personnel**
- **Amélioration de la qualité de la prestation du programme**
- **Satisfaction plus élevée des bénévoles**
- **Niveaux d'engagement accrus de la part des résidents et résidentes à l'égard de la communauté**

Qu'est-ce qui a changé? Qui a connu ces changements? Quelle était la nature des changements et sur quelle période les changements ont-ils eu lieu?

- **Les résultats ont été mesurés par l'entremise d'entrevues avec le personnel et les bénévoles.**

Obtient-on les résultats attendus? Pourquoi ou pourquoi pas?

- **Oui. Bien que nous ayons eu à relever des défis en matière de conservation du personnel et de recrutement des bénévoles lors de la première année de ce nouveau programme, nous avons connu au cours des deux dernières une amélioration constante de tous les principaux résultats.**

Conclusions du programme de gestion des bénévoles



Résultats reconnus dans le modèle logique et démontrés dans les données :

- Le stress que ressentent les autres employés est à la baisse (selon les entrevues avec le personnel).
- Les bénévoles ont rapporté qu'ils se sentent à l'aise d'assumer leurs fonctions et bien préparés à leur rôle.
- Le public est davantage sensibilisé aux centres parce que le gestionnaire des bénévoles participe à de nombreuses activités publiques.
- Les bénévoles savent à quel point ils sont valorisés par les organisations.

Conclusions du programme de gestion des bénévoles



Défis relevés et leçons apprises

- À l'origine, le gestionnaire des bénévoles ne travaillait que trois jours par semaine. Il n'avait pas assez de temps pour remplir les fonctions prévues dans son mandat; ce nombre est donc passé à quatre jours par semaine.
- Il a été difficile de diviser le temps entre deux communautés différentes.
- Il a été difficile de recruter et de conserver quelqu'un qui avait assez de compétences pour bien faire le travail. Pendant l'espace de deux ans, trois personnes différentes ont occupé le poste.
- On ne sait pas si le nombre de bénévoles a augmenté.
- En tout premier lieu, le gestionnaire des bénévoles a renforcé les procédures de filtrage des bénévoles, fait qui pourrait être à l'origine de la baisse apparente du nombre des bénévoles.

Conclusions du programme de gestion des bénévoles



Résultats inattendus

- Les membres du personnel et les bénévoles ont commencé à percevoir leurs liens avec l'organisation d'une perspective différente.
- Le personnel est beaucoup plus conscient du statut de l'équipe des bénévoles et fait un usage plus stratégique de cette dernière.
- La qualité des programmes s'est améliorée.
- Il y a un moins grand nombre de crises inattendues ou de solutions de dernière minute, et une gestion plus rigoureuse des risques et des possibilités.