

Documents sur l'assurance qualité du travail bénévole  
dans le domaine de l'intégration

Complément au rapport «Contribution du travail bénévole aux projets  
d'intégration et de cohabitation interculturelle»

Lucerne, le 7 septembre 2016

MENTIONS LÉGALES

---

## Auteurs

Franziska Müller, lic. rer. soc., DAS Evaluation (gestion du projet)

Sibylle Studer, Dr. rer. pol.

Chantal Strotz, MA sciences politiques

## INTERFACE

Etudes politiques Recherche Conseil

Seidenhofstrasse 12

CH-6003 Lucerne

Tél +41 41 226 04 26

[interface@interface-politikstudien.ch](mailto:interface@interface-politikstudien.ch)

[www.interface-politikstudien.ch](http://www.interface-politikstudien.ch)

## Donneur d'ordre

Secrétariat d'Etat aux migrations, Division Intégration

Durée (ajouter si nécessaire)

De mai à septembre 2016

Référence du projet

N° de projet: P15-11

## TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	4
1 INTRODUCTION	5
1.1 Situation initiale et objectifs	5
1.2 Objet et questions	6
2 DÉMARCHE	7
3 APERÇU DES RÉSULTATS	8
4 TABLES DES MATIÈRES IDÉALES	10
4.1 Règles d'or de Benevol	10
4.2 Concept de bénévolat	11
4.3 Description de l'engagement	15
4.4 Convention d'engagement	16
4.5 Règlement sur les frais	17
4.6 Droits et obligations	18
4.7 Maxime de comportement/code de comportement	19
4.8 Concept d'urgence/de sécurité	20
4.9 Guide entretien final	21
4.10 Documentation et évaluation	21
4.11 Déroulement des processus	22
5 BLOCS DE TEXTE	23
5.1 Blocs de texte spécifiques à l'intégration	23
5.2 Blocs de texte thématiques	25
6 RÉFÉRENCES	39

## RÉSUMÉ

---

Le document qui suit résume une analyse du contenu des documents sur l'assurance qualité dans le travail bénévole. Les documents analysés ont été répartis dans onze groupes de documents différents:

- Règles d'or de Benevol
- Concept de bénévolat
- Description de l'engagement
- Convention d'engagement
- Règlement sur les frais
- Droits et obligations
- Maxime de comportement/code de comportement
- Concept d'urgence/de sécurité
- Guide entretien final
- Documents pour la visibilité et l'efficacité
- Déroulement des processus

Pour chaque groupe de documents, une table des matières idéale a été développée au chapitre 4. Des blocs de texte sur les thèmes ou sur les différents sous-chapitres peuvent être trouvés dans le chapitre 5. Les tables des matières idéales et les blocs de texte sont utilisés comme base générique pour le développement de documents sur l'assurance qualité du travail bénévole dans les organisations.

## I INTRODUCTION

---

### I.1 SITUATION INITIALE ET OBJECTIFS

---

Le Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM) analyse actuellement la contribution du travail bénévole à la promotion de l'intégration et à la cohabitation interculturelle et a mandaté Interface Etudes politiques Recherche Conseil à Lucerne pour élaborer une étude de recherche. Interface a effectué l'étude en 2015 et l'a résumée dans un rapport.<sup>1</sup> L'étude reposait sur quatre sources de données: la littérature existante, un sondage en ligne, des études de cas et les documents existants sur l'assurance qualité dans le travail bénévole. Lors de la discussion du rapport dans le groupe de suivi<sup>2</sup> en avril 2016, le souhait a été exprimé de documenter de manière plus détaillée sous forme d'une annexe les documents sur l'assurance qualité collectés pendant l'étude.

L'objectif de ce mandat est d'analyser les documents collectés sur l'assurance qualité et ainsi rendre accessibles les contenus des documents au grand public. Les documents ont été utilisés pour élaborer des tables des matières idéales (p. ex. pour une convention d'engagement ou un concept de bénévolat) et un index de blocs de texte pour les différents chapitres, qui peuvent aider les organisations à élaborer des documents sur l'assurance qualité dans le travail bénévole. En tenant compte des conclusions des études de cas déjà effectuées, les documents sont attribués en outre aux différentes étapes du processus d'accompagnement des bénévoles (p. ex. convention d'engagement pour l'entretien d'engagement, lien avec le concept de bénévolat pour l'évaluation du travail bénévole, etc.).

<sup>1</sup> Studer, Sibylle; Thorshaug, Kristin; Müller, Franziska (Interface); Ostrowski, Gaspard (evaluanda) (2016): Contribution du travail bénévole aux projets d'intégration et de cohabitation interculturelle. Rapport à l'intention du Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM), Division Intégration, Interface Etudes politiques Recherche Conseil, evaluanda. Lucerne/Genève.

<sup>2</sup> Etaient représentés dans le groupe de suivi: Ferraro, Tindaro, Secrétariat d'Etat aux migrations, Berne; Dombelle, Prosper, Secrétariat d'Etat aux migrations, Berne; Blatter, Jasmin, Secrétariat d'Etat aux migrations, Berne; Stolz, Sibylle, ville de Lucerne, Lucerne; Maradan, Carine, Bureau de l'intégration des migrants et des migrantes et de la prévention du racisme, Fribourg; La Roche-Neji, Sarah, Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme, Lausanne; Rouiller, Leila, Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme, Lausanne; Furrer, Dunja, Conférence suisse des Services spécialisés dans l'intégration, Lucerne; Gysin, Nicole, Conférence des gouvernements cantonaux, Berne; Tschudin, Patrick, Conférence des gouvernements cantonaux, Berne; Tennenbaum, Ruth, Commission fédérale des migrations, Berne-Wabern.

## 1.2 OBJET ET QUESTIONS

---

L'objet de l'analyse concerne les documents sur l'assurance qualité qui ont été collectés pendant l'étude sur la contribution du travail bénévole dans le domaine de l'intégration.<sup>3</sup> Dans le sondage en ligne, il a été demandé aux représentants et représentantes d'organisations d'envoyer les directives et/ou les guides concernant la qualité dans le travail bénévole. Au total, 44 documents sur l'assurance qualité ont pu être collectés. Nous avons complété les 44 documents du sondage en ligne par 14 documents additionnels des études de cas.

Les documents ont été analysés à l'aide des questions suivantes:

- Quels éléments sont contenus dans les documents?
- Avec quels outils les organisations peuvent-elles élaborer les contenus?
- Dans quelles étapes du processus d'accompagnement des bénévoles les documents peuvent-ils être utilisés?

<sup>3</sup> Studer, Sibylle; Thorshaug, Kristin; Müller, Franziska (Interface); Ostrowski, Gaspard (evaluanda) (2016): Contribution du travail bénévole aux projets d'intégration et de cohabitation interculturelle. Rapport à l'intention du Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM), Division Intégration, Interface Etudes politiques Recherche Conseil, evaluanda. Lucerne/Genève.

Les contenus des documents sur l'assurance qualité ont été analysés à l'aide du logiciel MAXQDA. En premier lieu, les documents ont été répartis en groupes selon leurs sujets. Les documents ont ainsi pu être répartis en onze groupes de documents (voir chapitres 3 et 4). Pour chaque groupe de documents, les éléments principaux ont été identifiés et réunis dans une table des matières idéale. Étant donné que différents thèmes (p. ex. assurance, formation continue) apparaissent dans plusieurs groupes de documents ou tables des matières idéales, les blocs de texte sur ces thèmes ont été reproduits dans un chapitre 5 séparé. Les blocs de texte donnent un aperçu de la formulation concrète des contenus des documents sur l'assurance qualité. Si possible, les tables des matières sont complétées par des références aux outils existants (mémentos, modèles). Par ailleurs, il est indiqué dans quelles situations de la procédure d'accompagnement des bénévoles les documents peuvent être utilisés (voir chapitre 3).

Les documents sur l'assurance qualité du travail bénévole sont établis de manière différente dans les organisations interrogées.<sup>4</sup> Les organisations interrogées nous ont mis à disposition un à neuf documents sur l'assurance qualité du travail bénévole. Il s'est avéré que des thèmes similaires sont traités dans des documents aux titres différents en fonction de l'organisation. Par exemple, le sujet de l'obligation de confidentialité est traité dans les documents «Droits et obligations», «Convention d'engagement» et «Concept de bénévolat». En fonction du nombre et du type de documents élaborés par une organisation et de l'adaptation de ces documents aux documents existants de l'organisation (p. ex. principe directeur, concepts de services), les thèmes sont groupés différemment dans les documents sur l'assurance qualité. Pour cette raison, le chapitre 4 contient les tables des matières idéales par type de document (p. ex. concept de bénévolat, convention d'engagement) et le chapitre 5 des blocs de texte sur les différents sujets (p. ex. obligation de confidentialité).

Le graphique D 3.1 montre quels documents sont utilisés à quels moments du processus d'accompagnement des bénévoles. Il apparaît qu'une organisation peut notamment élaborer un concept de bénévolat global, qu'elle utilise pendant tout le processus d'accompagnement. Une organisation peut aussi décider d'élaborer non seulement un concept de bénévolat, mais aussi des documents plus spécifiques pour différentes étapes du processus d'accompagnement, par exemple un guide pour l'entretien de sortie. Certaines organisations, généralement plus grandes, disposent aussi de graphiques sur les déroulements des processus, qui illustrent les activités et les décisions dans l'accompagnement des bénévoles et établissent le lien avec les documents existants, avec l'assurance qualité et avec les responsables.

La plupart des thèmes traités dans les documents sur l'assurance qualité concernent la gestion des bénévoles de manière générale. La section 5.1 reproduit cependant des extraits de texte spécifiques pour le domaine de l'intégration, provenant des documents analysés sur l'assurance qualité.

<sup>4</sup> Studer, Sibylle; Thorshaug, Kristin; Müller, Franziska (Interface); Ostrowski, Gaspard (evaluanda) (2016): Contribution du travail bénévole aux projets d'intégration et de cohabitation interculturelle. Rapport à l'intention du Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM), Division Intégration, Interface Etudes politiques Recherche Conseil, evaluanda. Lucerne/Genève.

D 3.1: Utilisation des documents dans le processus d'accompagnement

Documents	Planification	Manifestations d'information et d'initiation	Entretien initial/entretien d'engagement	Initiation/ orientation	Essai/période d'essai/entretien sur la période d'essai	Entraînement/ formation continue/ assistance	Entretien d'évaluation/super-vision/ intervention/réunion d'échange d'informations	Remerciement/ reconnaissance	Évaluation/suivi	Entretien final
Règles d'or de Benevol	○	●	●	●	○	●	●	●	○	○
Concept de bénévolat	●	●	●	●	○	●	●	●	●	○
Description de l'engagement	●	●	●	○	○	○	○			○
Convention d'engagement		○	●	○	●	○	●			●
Règlement sur les frais		○	○	●	○	○	○	●		
Droits et obligations		●	●	●	○	●	●	○	○	○
Maxime de comportement/code de comportement			○	●	○	○	●			○*
Concept d'urgence/de sécurité				●		●	○		○	○*
Guide Entretien final										●
Documents pour la visibilité et l'efficacité	●	○		○		○	○	○	●	○
Déroulement des processus	○	●	○	●	○	○	○	○	●	○

Source: graphique élaboré par nous.

Légende: ● = Le document contribue de manière fondamentale à cette étape du processus d'accompagnement des bénévoles. ○ = Le document contribue de manière complémentaire à cette étape du processus d'accompagnement des bénévoles ou est utilisé ponctuellement dans cette étape du processus (p. en cas de questions des bénévoles, en cas de conflit, en tant que moyen de communication). \* = en cas de violation

Dans cette partie, les types de documents sont brièvement classés et présentés à l'aide des tables des matières idéales.

#### 4.1 RÈGLES D'OR DE BENEVOL

Description courte	Les règles d'or contiennent les principes les plus importants de la gestion des bénévoles: de bonnes conditions cadres, une limite dans le temps, un bon accompagnement des bénévoles.
Fait référence à	expériences de Benevol, organisation faitière des services spécialisés régionaux pour le travail bénévole
Domaine d'application	Dans tout le processus d'accompagnement
Tuyaux/conseils/outils	<a href="http://www.benevol.ch">www.benevol.ch</a>

Les règles d'or ont été élaborées par Benevol, l'organisation faitière des services spécialisés régionaux pour le travail bénévole. Le contenu est par conséquent indiqué.

- A. Le travail bénévole comme partie de la philosophie organisationnelle
  - A.1. Rapport au travail rémunéré
  - A.2. Documentation/évaluation du travail bénévole dans l'organisation
- B. Reconnaissance du travail bénévole
- C. Conditions cadres
  - C.1. Travail non rémunéré
  - C.2. Temps maximal consacré au travail
  - C.3. Formation continue
- D. Accompagnement des bénévoles
- E. Instruments
  - E.1. Convention d'engagement
  - E.2. Règlement sur les frais
  - E.3. Assurance
  - E.4. Dossier bénévolat

## 4.2 CONCEPT DE BÉNÉVOLAT

Description courte	Le concept de bénévolat établit le travail bénévole au sein de l'organisation. Il fixe la stratégie de gestion des bénévoles et crée des liens avec la stratégie de l'organisation.
Fait référence à	principe directeur de l'organisation, statuts, règlement interne, stratégie, le cas échéant concepts de services, besoins des clients
Domaine d'application	Dans tout le processus d'accompagnement
Tuyaux/conseils/outils	www.benevol.ch

L'analyse des concepts de bénévolat montre une grande variété de contenus. De plus, il apparaît que l'élaboration des concepts dépend fortement des structures de l'organisation (p. ex. localisation du bureau de coordination des bénévoles) et pose des accents différents (p. ex. orientation stratégique, traitement des clients vulnérables). Plusieurs exemples de concepts de bénévolat sont présentés dans la suite:

- Le premier exemple (section 4.2.1) illustre particulièrement bien les réflexions stratégiques sur le travail bénévole.
- Le deuxième exemple (section 4.2.2) affiche un concept schématique pour une plus grande organisation. Dans les grandes organisations, il peut être judicieux de créer au niveau de l'ensemble de l'organisation un concept schématique, puis de formuler des concepts détaillés dans les différents domaines de l'organisation. Dans ce cas, le concept schématique comprend des aspects de la gestion des bénévoles, qui devraient être appliqués à tous les bénévoles. Les explications des contenus des engagements bénévoles et les détails de l'accompagnement concret des bénévoles sont alors définis dans les concepts détaillés des différents domaines conformément à leurs domaines d'activité. Les concepts détaillés au niveau des domaines ont des contenus similaires à ceux décrits dans l'exemple 1.
- Le troisième exemple (section 4.2.3) met l'accent sur la gestion des clients vulnérables.

### 4.2.1 EXEMPLE 1: CONCEPT METTANT L'ACCENT SUR L'ANCRAGE STRATÉGIQUE

#### A. Généralités

- A.1. Ancrage des directives et normes du travail bénévole
- A.2. Définition du travail bénévole
- A.3. Gestion des bénévoles
- A.4. But du concept
- A.5. Destinataires du concept

#### B. Situation initiale

- B.1. Le travail bénévole dans la société
- B.2. Motifs des bénévoles

- C. Principes du travail bénévole
  - C.1. Le bénévolat comme fondement de l'organisation
  - C.2. Place du travail bénévole dans l'organisation
  - C.3. Directives stratégiques pour le travail bénévole
  - C.4. Droits des bénévoles
  - C.5. Obligations des bénévoles
- D. Normes du travail bénévole
  - D.1. Domaines d'engagement des bénévoles
  - D.2. Descriptions des fonctions et profils d'exigences
  - D.3. Accompagnement et direction des bénévoles
  - D.4. Frais des bénévoles
  - D.5. Infrastructure
  - D.6. Assurance qualité
  - D.7. Changement de fonction
  - D.8. Participation
  - D.9. Formation continue des bénévoles
  - D.10. Reconnaissance du travail bénévole
  - D.11. Clôture de l'engagement ainsi que sortie et mise à pied des bénévoles
  - D.12. Relations publiques
  - D.13. Mise en réseau sur le bénévolat
- E. Organisation
  - E.1. Répartition des tâches
  - E.2. Responsabilités
  - E.3. Finances et ressources
  - E.4. Statistiques
- F. Finances
  - F.1. Investissement financier pour le bénévolat
  - F.2. Financement du bénévolat

#### 4.2.2 EXEMPLE 2: CONCEPT SCHÉMATIQUE COMME BASE DES CONCEPTS DÉTAILLÉS SPÉCIFIQUES AUX DOMAINES

##### A. Situation initiale

- A.1. Idée directrice
- A.2. Intégration du concept dans d'autres documents guidant l'organisation
- A.3. Définitions
- A.4. Délimitation entre le travail bénévole et le travail rémunéré

##### B. Mesures pour atteindre les objectifs

- B.1. Définition des besoins (besoins qualitatifs et quantitatifs)
- B.2. Recrutement de nouveaux bénévoles
- B.3. Engagement et développement
- B.4. Motivation et valorisation
  - B.4.1. Supports de travail
  - B.4.2. Frais
  - B.4.3. Assurances
  - B.4.4. Formation professionnelle et formation continue
  - B.4.5. Développement
  - B.4.6. Reconnaissance
  - B.4.7. Confirmation de l'engagement
  - B.4.8. Fonction honorifique
- B.5. Clôture de l'engagement ainsi que sortie et mise à pied des bénévoles
- B.6. Assurance qualité

##### C. Organisation

#### 4.2.3 EXEMPLE 3: CONCEPT METTANT L'ACCENT SUR LE TRAITEMENT DES CLIENTES ET CLIENTS VULNÉRABLES

- A. Remarques préliminaires/situation initiale
- B. Définition du travail bénévole
- C. Engagement bénévole dans l'organisation X
  - C.1. Objectifs poursuivis
  - C.2. Normes
- D. Bureau de coordination pour le travail bénévole de l'organisation X
  - D.1. Objectifs
  - D.2. Tâches
- E. Voies de communication
  - E.1. Communication entre les professionnels rémunérés et le personnel bénévole
  - E.2. Responsabilités et partenaires de coopération centraux
- F. Coopération avec Benevol
- G. Accompagnement et formation des bénévoles
  - G.1. Tâches d'accompagnement du personnel bénévole
  - G.2. Accessibilité des accompagnateurs responsables
  - G.3. Entretiens entre collaborateurs et accompagnateurs
  - G.4. Formation du personnel bénévole
- H. Assurance et règlement sur les frais
- I. Reconnaissance
- J. Gestion des conflits
- K. Saisie et évaluation du travail bénévole
  - K.1. Documentation du travail bénévole
  - K.2. Evaluation du travail bénévole
- L. Limites du travail bénévole

### 4.3 DESCRIPTION DE L'ENGAGEMENT

Description courte:	La description de l'engagement donne aux bénévoles une idée de leurs tâches, du profil requis et des services de l'organisation.
Fait référence à	concept de bénévolat, concepts des services/domaines/départements, droits et obligations, règlement sur les frais
Domaine d'application	Principalement pour la planification, les manifestations d'information et d'initiation, lors des entretiens initiaux et/ou des entretiens sur l'engagement
Tuyaux/conseils/outils	-

La formulation de la description de l'engagement dépend fortement du domaine d'intervention. Si la description de l'engagement est utilisée comme un outil de recrutement, elle comprend souvent également une description de l'organisation et les composantes les plus séduisantes de la description de l'engagement sont placées au début du document. Si la description de l'engagement sert à l'initiation des bénévoles (après leur recrutement), elle est souvent plus volumineuse et contient aussi des aspects tels que la confidentialité ou les règles concernant la sortie.

- A. Principe de l'activité
- B. Délimitation de l'activité, des objectifs et des tâches
- C. Temps consacré et déroulement
- D. Critères d'exigence/profil/compétences de base
- E. Confidentialité
- F. Institution/interlocuteur
- G. Services/droits
  - G.1. Initiation et accompagnement
  - G.2. Formation continue
  - G.3. Frais et assurances
  - G.4. Reconnaissance
  - G.5. Codécision et participation
  - G.6. Clôture de l'engagement ainsi que sortie et mise à pied des bénévoles

#### 4.4 CONVENTION D'ENGAGEMENT

Description courte	La convention d'engagement contient les aspects les plus importants de l'engagement bénévole que le/la bénévole et l'organisation reconnaissent par leur signature. Contrairement à la description de l'engagement, la convention d'engagement contient souvent une partie individualisée, qui est complétée au cours de l'entretien d'initiation et confirmée par la signature des deux parties.
Fait référence à	concept de bénévolat, description de l'engagement, droits et obligations, règlement sur les frais
Domaine d'application	Principalement lors de l'entretien initial et/ou de l'entretien sur l'engagement, lors de l'entretien sur la période d'essai, lors de l'entretien d'évaluation ou lors de l'entretien final
Tuyaux/conseils/outils	Mémento «La convention d'engagement» de Benevol ( <a href="http://www.benevol.ch">www.benevol.ch</a> )

##### A. Description du domaine de travail

- A.1. Activité
- A.2. Objectif
- A.3. Tâches principales et complémentaires

##### B. Temps consacré

##### C. Principes de travail

- C.1. Déroulement et organisation
  - C.1.1. Début et fin du travail bénévole
  - C.1.2. Temps d'initiation/période d'essai
- C.2. Possibilités d'engagement
- C.3. Durée de la convention
- C.4. Collaboration
- C.5. Indemnisation
- C.6. Obligation de confidentialité<sup>5</sup>
- C.7. Règlement sur les frais et assurances
- C.8. Formation continue
- C.9. Reconnaissance

<sup>5</sup> Selon l'importance de la confidentialité dans l'activité bénévole concrète, il y a aussi des organisations qui exigent la signature d'une déclaration de confidentialité séparée.

#### 4.5 RÈGLEMENT SUR LES FRAIS

Description courte	Le règlement sur les frais définit sous quelle forme les bénévoles sont indemnisés pour leurs dépenses réelles lors de l'engagement bénévole et, le cas échéant, s'ils bénéficient d'une indemnisation forfaitaire.
Fait référence à	coordination des bénévoles, droit fiscal
Domaine d'application	Pendant tout le processus d'accompagnement, notamment lors de l'initiation/l'orientation, ainsi que pour le remerciement/la reconnaissance
Tuyaux/conseils/outils	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mémento de Benevol «Les frais»</li> <li>- Recommandations sur l'indemnisation, frais du centre de compétences vitamine B</li> <li>- Modèle de règlement sur les frais pour les organismes sans but lucratif de la Conférence des impôts</li> <li>- Freiwilligenarbeit: Betrachtungen zum Sozialversicherungs- und zum Steuerrecht (Markus Edelmann, avocat, St-Gall)</li> </ul>

Les règlements sur les frais ont des niveaux de détail différents. Lors de l'élaboration d'un règlement sur les frais, il est recommandé de tenir compte des bases fiscales les plus importantes. Un mémento de Benevol décrit notamment comment le travail administratif pour émettre des certificats de salaire aux bénévoles peut être évité.<sup>6</sup>

##### A. Généralités

- A.1. Champ d'application
- A.2. Définition de la notion de frais et principe du remboursement
- A.3. Pourboires et cadeaux

##### B. Règlement sur les frais

- B.1. Frais de déplacement
- B.2. Train/bus
- B.3. Véhicule privé

##### C. Frais de port et de téléphone

- C.1. Frais de port
- C.2. Téléphone

##### D. Frais pour activités spécifiques

- D.1. P. ex. transport

<sup>6</sup> «En règle générale, les indemnités forfaitaires pour frais sont soumises à l'impôt et un certificat de salaire correspondant doit être émis. Aucun certificat de salaire ne doit être émis si les conditions du modèle de règlement sur les frais pour les organismes sans but lucratif [...] sont respectées et que seules les dépenses liées à leur engagement de travail sont remboursées aux bénévoles.» Benevol (2014): Mémento pour la coordination des bénévoles: 3. Les frais, mémento élaboré par BENEVOL Suisse, Krummgasse 13, 8200 Schaffhouse ([www.benevol.ch](http://www.benevol.ch)).

- D.2. P. ex. visites et accompagnement
- E. Décompte des frais
- F. Confirmation des frais sur le certificat de salaire pour la déclaration fiscale
- G. Entrée en vigueur

#### 4.6 DROITS ET OBLIGATIONS

Description courte	Le document Droits et obligations résume de manière brève et précise ce que les bénévoles peuvent attendre de l'organisation (droits) et ce que l'organisation attend des bénévoles (obligations).
Fait référence à	concept de bénévolat, description de l'engagement, convention d'engagement
Domaine d'application	Pendant tout le processus d'accompagnement
Tuyaux/conseils/outils	-

- A. Convention d'engagement
  - A.1. Tâches
  - A.2. Début, durée et étendue de l'engagement
- B. Droits
  - B.1. Initiation et accompagnement
  - B.2. Formation continue
  - B.3. Remboursement des frais et assurance
  - B.4. Interruption, suspension, fin de l'engagement
  - B.5. Reconnaissance/Dossier bénévolat
- C. Obligations
  - C.1. Liberté d'engagement
  - C.2. Coopération/acceptation de responsabilité
  - C.3. Obligation d'information
  - C.4. Obligation de confidentialité et de diligence

#### 4.7 MAXIME DE COMPORTEMENT/CODE DE COMPORTEMENT

Description courte	Le code de comportement consigne par écrit les attentes aux attitudes fondamentales et aux méthodes de travail des bénévoles. Par rapport à la convention d'engagement et aux droits et obligations, le code de comportement met davantage l'accent sur la façon dont les bénévoles doivent agir. (Il n'est pas seulement consigné «ce qui doit être fait», mais aussi «comment cela doit être fait»).
Fait référence à	concept de bénévolat, profil d'engagement, le cas échéant principe directeur de l'organisation
Domaine d'application	- Principalement lors de l'initiation/orientation et lors de l'évaluation - En cas de conflit
Tuyaux/conseils/outils	-

- A. Disposition et principe du bénévolat
- B. Information et feedback
- C. Caractère obligatoire et diligence
- D. Assurance
- E. Protection des données et obligation de confidentialité
- F. Intégrité personnelle/fonction d'exemple/respect
- G. Alcool et drogues
- H. Violence et actes sexuels

#### 4.8 CONCEPT D'URGENCE/DE SÉCURITÉ

Description courte	Le concept d'urgence et de sécurité décrit comment les bénévoles doivent se comporter en cas d'urgence (mesures immédiates) et comment l'organisation gère les dangers, les risques et les situations difficiles.
Fait référence à	-
Domaine d'application	- Principalement lors de l'initiation/orientation et dans l'entraînement ou la formation continue - En cas d'urgence ou de danger
Tuyaux/conseils/outils	-

##### A. Concept de sécurité

- A.1. Définition des dangers et des risques
- A.2. Définition des contre-mesures possibles
- A.3. Définition des critères d'arrêt

##### B. Concept d'urgence

- B.1. Délimitation des situations difficiles et des urgences
- B.2. Situations difficiles
  - B.2.1. Définition des situations difficiles
  - B.2.2. Mesures immédiates des bénévoles
- B.3. Situations d'urgence
  - B.3.1. Définition des situations d'urgence
  - B.3.2. Mesures immédiates des bénévoles

#### 4.9 GUIDE ENTRETIEN FINAL

Description courte	Le guide décrit la conception de l'entretien lors de la sortie d'un bénévole et sert à l'assurance qualité des engagements bénévoles.
Fait référence à	Droits et obligations, convention d'engagement
Domaine d'application	Lors de l'entretien de sortie
Tuyaux/conseils/outils	Mémento de Benevol «Les entretiens d'évaluation»

##### A. Entretien final avec la cliente/le client *(si le contact entre les bénévoles et les clientes et clients est un élément important de l'engagement)*

- A.1. Description de la situation d'accompagnement (bénévole/client-e)
- A.2. Objectifs et atteinte des objectifs
- A.3. Expérience et satisfaction avec l'accompagnement
- A.4. Propositions d'améliorations

##### B. Entretien final avec la/le bénévole

- B.1. Expérience de la situation d'accompagnement (bénévole/client-e)
- B.2. Degré de satisfaction par l'activité
- B.3. Satisfaction avec l'accompagnement par l'agence intermédiaire lors de l'activité
- B.4. Propositions d'améliorations
- B.5. Etablissement d'un certificat de travail ou du Dossier bénévolat

#### 4.10 DOCUMENTATION ET ÉVALUATION

Description courte	Le but des documents est de rendre le travail bénévole visible, par exemple à l'aide de bilans sociaux. De plus, l'efficacité du travail bénévole peut être contrôlée, p. ex. à l'aide de sondages des client-e-s.
Fait référence à	concept de bénévolat (objectifs)
Domaine d'application	- Principalement pour l'évaluation et la planification - Ponctuellement en tant que moyen de communication, notamment pour le remerciement/la reconnaissance
Tuyaux/conseils/outils	- Mémento de Benevol «Possibilités pour recenser et évaluer le travail bénévole» - Coordination des bénévoles intégrée: un guide pour les organismes suisses sans but lucratif

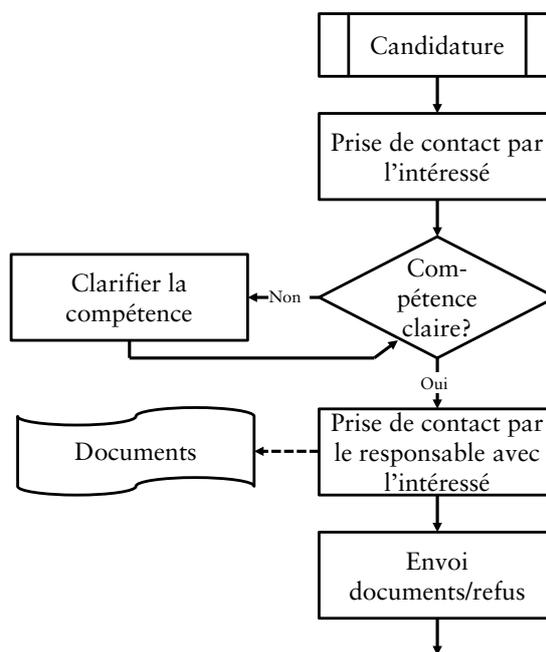
Les documents pour accroître la visibilité du travail bénévole et son efficacité dépasseraient le cadre de ce travail, étant donné que ces documents ont une conception très individuelle. Au sens d'un simple bilan social, il serait certainement judicieux de documenter le nombre de bénévoles et le nombre d'heures de travail bénévole effectuées. En outre, les enquêtes de satisfaction auprès des client-e-s, mais aussi des bénévoles eux-mêmes, sont un instrument populaire.

### 4.1.1 DÉROULEMENT DES PROCESSUS

Description courte	Les documents représentent graphiquement les déroulements des processus et définissent les processus décisionnels, les compétences et les liens avec les documents existants.
Fait référence à	tous les documents pertinents de l'accompagnement des bénévoles
Domaine d'application	Dans tout le processus d'accompagnement
Tuyaux/conseils/outils	-

Tel que mentionné au chapitre 3, certaines organisations, généralement plus grandes, disposent aussi de graphiques sur les déroulements des processus, qui illustrent les activités et les décisions dans l'accompagnement des bénévoles et établissent le lien avec les documents existants, avec l'assurance qualité et avec les responsables. Le graphique D 4.1 illustre à titre d'exemple un extrait d'un déroulement de processus. Etant donné que les déroulements des processus d'accompagnement des bénévoles ne se distinguent pas fondamentalement d'autres déroulements de processus, il est renoncé à une présentation détaillée des déroulements de processus.

D 4.1: Extrait du déroulement de processus recrutement



Source: notre propre graphique, reposant sur des documents relatifs à l'assurance qualité.

Dans cette section, nous présentons des blocs de texte sur les thèmes ou sous-chapitres figurant dans les tables des matières idéales. L'accent a été mis sur les contenus qui peuvent être définis indépendamment de l'organisation spécifique et de ses profils d'engagement. Les blocs de texte sont majoritairement des extraits littéraux des documents sur l'assurance qualité analysés. Leur objectif est de montrer toute la variété des formulations possibles et de fournir des propositions concrètes pour le développement de documents sur l'assurance qualité. La section 5.1 contient certaines formulations spécifiques au domaine de l'intégration. La section 5.2 énumère des blocs de texte sur des thèmes ou sous-chapitres par ordre alphabétique.

### 5.1 BLOCS DE TEXTE SPÉCIFIQUES À L'INTÉGRATION

Les blocs de texte spécifiques à l'intégration sont énumérés par la suite. Il convient de mentionner en outre le memento de Benevol «Engagements bénévoles pour des personnes de nationalité étrangère»

- «Les accompagnateurs intéressés font preuve d'ouverture d'esprit et de tolérance et ils abordent les migrantes et les migrants sans préjugés. Ils font preuve de compréhension et de respect pour les personnes issues de cultures différentes – et pour les personnes dans des situations difficiles. Ils sont prêts à mettre gratuitement à disposition de tous leur temps, leur expérience de la vie ainsi que leurs compétences sociales et professionnelles.»
- «Il convient de tenir particulièrement compte de la situation spéciale des demandeurs d'asile et des admis provisoires, ainsi que des thèmes de la proximité et de la distance, de l'exclusion, des revendications potentielles des clientes et des clients, des motivations des bénévoles, des risques de l'accompagnement bénévole de personnes concernées par l'asile.»
- «Le travail bénévole des demandeurs d'asile et des admis provisoires doit être autorisé comme le travail.»
- «L'intégration des migrantes et migrants est favorisée par le travail bénévole. L'accompagnement personnel individuel et l'assistance au quotidien facilitent les conditions de vie des personnes issues de la migration et élargissent les connaissances linguistiques.»
- «L'organisation X considère l'engagement de bénévoles étrangers en situation de crise comme une prestation d'intégration importante.»
- «Dans la plupart des cas, les personnes de nationalité étrangère requièrent une autorisation pour le travail bénévole. Il n'y a pas de restrictions pour les détenteurs d'un permis C. L'équipe responsable clarifie l'obligation d'autorisation et dépose les demandes d'autorisation si nécessaire. Les responsables du secteur disposent des informations sur la situation juridique actuelle.»

- «Vous vous engagez à effectuer l'activité dans le respect et sans jugement pour les personnes rencontrées.»
- «L'organisation X accompagne les immigrés sur leur chemin vers une nouvelle vie, agit comme intermédiaire entre les cultures et aide à rendre compréhensible l'inconnu. Elle ouvre aux personnes concernées de nouvelles voies d'action et accélère leur processus d'intégration.»
- «L'organisation X informe, selon les besoins des immigrés, sur la vie et le travail en Suisse, sur les points communs et les différences entre les cultures et sur l'importance de l'intégration linguistique et sociale.»
- «L'hétérogénéité qui caractérise ce public d'apprenants représente sans doute un défi pour l'enseignant [bénévole] mais elle représente surtout une grande opportunité d'enrichissement pour nous tous, enseignants et apprenants. Cette hétérogénéité, au-delà de l'origine, de l'âge ou du niveau de scolarisation, se retrouve également dans la différence de besoins des apprenants (besoins langagiers, mais aussi les besoins socioculturels: le savoir-vivre dans la société suisse).»
- «La clé d'un enseignement/apprentissage gagnant est la conscience, de la part de l'enseignant [bénévole] d'abord, de cette richesse et la recherche constante de réponses à ces besoins spécifiques.»
- «L'impartialité est l'un des principes fondamentaux de l'organisation X. Ainsi, ne pas faire de distinction de nationalité, de race, de religion, de condition sociale ou d'appartenance politique est la base de la philosophie de nos cours de français. Le rôle de l'enseignant [bénévole] consiste à donner une place identique à chacun, sans distinction d'origine, d'âge ou de genre.»
- «Se mettre à la place de l'apprenant permet de comprendre les difficultés spécifiques à chacun selon sa langue maternelle, son parcours personnel, etc. Réfléchissez à vos propres expériences d'apprentissage de langue ou de voyages à l'étranger. Votre enseignement n'en sera qu'enrichi. Il sera plus ciblé donc plus efficient.»
- «Le respect est la clé de toute relation humaine et la base des échanges. Restez ouvert-e et attentif-ve à votre public et à la diversité culturelle que vous offrent les apprenants.»
- «Vous serez parfois le seul lien entre le participant et la société, il peut donc passer par vous pour des problèmes du quotidien. Si l'un de vos apprenants requiert une aide spécifique, n'hésitez pas à l'orienter vers [la personne/institution X].»
- «Les savoirs de l'autre ne sont pas seulement des savoirs <savants>, mais des savoirs socio-culturels. Chaque individu présent amène un vécu riche et des savoir-vivre et savoir-faire qu'il vaut la peine d'explorer.»
- «Beaucoup de méthodes de français font référence à la culture et civilisation françaises. Préférez donc plutôt des activités avec des documents authentiques suisses (formulaires, horaires de transport public, flyers, factures, journaux, etc.).»
- «L'objectif des cours de langue à l'organisation X est de rendre les participants autonomes dans les situations quotidiennes les plus courantes qu'ils peuvent rencontrer en Suisse, de pouvoir interagir au quotidien. Ainsi, privilégiez les thèmes

de la vie quotidienne, les dialogues et les connaissances générales de la vie quotidienne en Suisse et surtout dans la région X.»

- «Simplifiez les explications sur les questions pratiques. Certaines tâches pouvant vous sembler évidentes (acheter un ticket de bus, consulter les horaires de bus, retirer de l'argent, remplir un formulaire, etc.), peuvent signifier un véritable défi pour les personnes migrantes connaissant d'autres modes de fonctionnement.»
- «L'organisation X accorde une importance particulière à l'échange des pratiques et à la réflexion pédagogique. Les formatrices ont pour rôle d'accompagner des participants ayant été peu ou pas scolarisés ou ayant rencontré des difficultés scolaires. Dans ce contexte, il est impossible de s'appuyer sur un programme préétabli. Il s'agit plutôt de développer de manière constante une pratique individualisée et adaptée à la fragilité de ce public.»
- «L'Association s'est donné le défi suivant: ouvrir des espaces qui permettent aux apprenants d'avoir un rôle d'expert, notamment dans trois domaines: l'encouragement à la formation [...], la prévention de l'illettrisme [...et] la pédagogie de l'Association X.»
- «Le rôle des bénévoles est:
  - [...]
    - Contribuer à l'intégration des personnes migrantes
    - Respecter les objectifs fixés par le service Migration Intégration.»

## 5.2 BLOCS DE TEXTE THÉMATIQUES

---

Accompagnement

> voir *Initiation et accompagnement*

Assurance qualité

> voir *Documentation et évaluation*

> voir *Accompagnement*

- «La qualité est régulièrement vérifiée. L'amélioration de la qualité est discutée et recherchée avec les bénévoles.»
- «Les outils de mesure et d'amélioration utilisés pour les prestations (notamment les entretiens d'évaluation, les rapports sur le déroulement, les groupes d'échange d'expériences, les sondages auprès des clients, les évaluations écrites, les entretiens d'évaluation avec les organisations partenaires et les personnes de référence, etc.) contribuent à garantir la qualité.»
- «Lorsque le besoin se fait sentir, des groupes de travail se constituent pour élaborer de nouveaux concepts de formation.»
- «La Commission pédagogique de l'organisation X mène, selon les priorités définies dans son programme annuel, une réflexion continue sur la qualité des actions

de formation et sur la formation des formatrices. Elle assure la mise en place de mesures pour les améliorer.»

- «C'est dans cet esprit que s'inscrivent à la fois la supervision, l'analyse des pratiques et les différentes démarches permettant d'avoir un regard extérieur sur sa pratique.»

Autres mémentos

- Engagements bénévoles pour des personnes à la recherche d'un emploi
- Engagements bénévoles pour des personnes de nationalité étrangère
- Sécurité et protection de la santé
- Transports de personnes avec des minibus
- Attentes vis-à-vis des bénévoles
- Des bénévoles/personnes occupant une fonction honorifique en tant que chef-fe-s de personnel rémunéré

Caractère obligatoire

> voir aussi *Obligation d'information/voies de communication*

- «Les bénévoles et les destinataires sont diligents et respectent les engagements: je respecte les engagements pris et j'avertis les personnes responsables de mon départ.»
- «En cas d'empêchement, le/la bénévole se charge de trouver un ou une remplaçant-e. Il/elle communique à la coordinatrice (mercredi ou vendredi après-midi) le nom de la personne qui le remplace.»
- «Les bénévoles ont une assurance responsabilité civile pendant leur engagement. Si, dans le cadre d'une mission bénévole, un demandeur d'asile est victime d'un accident ou cause un dommage, le bénévole n'est pas responsable, sauf en cas de négligence grave.»
- «Les bénévoles ne sont pas assurés contre les accidents.»
- «Tous les employés bénévoles dans l'organisation X ont une assurance responsabilité civile et accidents professionnels.»
- «Les bénévoles sont assurés pendant leur mission pour l'organisation X par le biais de l'assurance collective nationale de l'organisation X (assurance tous risques, accidents, responsabilité civile).»
- «Les bénévoles sont assurés contre les accidents lors de leur mission.»
- «L'organisation X a conclu une assurance responsabilité civile d'entreprise pour le personnel bénévole.»
- «Les assurances doivent être souscrites par le personnel bénévole. Les bénévoles renoncent à toute revendication de dommages et intérêt directs ou indirects [...], qui pourraient survenir lors de l'activité des bénévoles.»

- «Aucune contribution à l'AVS/AI/APG et à l'assurance chômage n'est à payer sur les remboursements des dépenses. De plus, aucune contribution n'est à payer à l'assurance accidents.»
- «L'organisation doit posséder une assurance responsabilité civile qui couvre les bénévoles durant leurs engagements. Le besoin d'une couverture d'assurance supplémentaire doit être examiné avant l'engagement.»

#### Collaboration

> voir aussi *Obligation d'information/voies de communication*

- «[La personne responsable pour le travail bénévole] représente les intérêts des bénévoles au sein de l'organisation et conçoit la coopération entre le personnel rémunéré et les bénévoles.»
- «Pour la collaboration avec les bénévoles, une stratégie qui prend en compte les conditions suivantes est nécessaire: collaboration axée projets avec des tâches intéressantes et bien définies; conditions cadres séduisantes pour le travail bénévole; mise à disposition de moyens financiers et de ressources pour une gestion professionnelle des bénévoles.»
- «Chacune des parties peut rompre la collaboration après discussion.»

#### Communication

> voir *Obligation d'information/voies de communication*

#### Confidentialité

> voir aussi *Obligation de confidentialité*

- «Les bénévoles respectent la confidentialité pendant et après leur mission en tant que bénévoles.» (*énoncé dans le document sous Obligations des bénévoles*)
- «Les clients ont le droit à l'anonymat et à la confidentialité. En principe, les renseignements sommaires destinés aux statistiques pour le rapport annuel ne sont pas considérés confidentiels (domicile, sexe, nationalité).»
- «Les personnes, salariées, bénévoles et stagiaires qui exercent une activité à l'organisation X sont soumises au respect du devoir de discrétion et de confidentialité, et ce, quelle que soit la durée et la nature de leur engagement.»
- «Les personnes bénévoles ne sont pas autorisées à révéler ou à utiliser les faits ou les informations de nature confidentielle dont elles ont pu prendre connaissance, fortuitement ou non, dans l'exécution de leurs tâches à l'organisation X, même après cessation de leurs activités.»
- «Sont notamment considérées comme confidentielles toutes données personnelles concernant les usagères et/ou les membres de l'équipe de l'association.»

#### Confirmation de l'engagement

> voir *Dossier bénévolat*

> voir *Relations publiques*

Conflits – gestion des conflits

> voir aussi *Clôture de l'engagement*

> voir aussi *Obligation d'information/voies de communication*

- «Le chef d'équipe agit en tant que deuxième interlocuteur en cas de conflit. La direction fait office de médiateur en cas de conflits entre les bénévoles et l'équipe.»
- «Les personnes responsables et le bureau de coordination cherchent avec le bénévole une solution si des difficultés surviennent ou si les bénévoles ne sont pas en mesure d'effectuer leur tâche. Il peut être mis fin au mandat et à la collaboration à tout moment au cas où les problèmes ne peuvent être résolus.»

Convention d'engagement

- «Une convention d'engagement écrite avec description du poste à cocher fixe le contenu, la portée et la durée de l'activité tout comme le remboursement des frais, le Dossier bénévolat, l'assurance, les droits et obligations. La convention est signée par les deux parties.»
- «La convention d'engagement est signée suite à l'entretien initial [...]. La signature des tuteurs légaux est requise en cas de demande faite par un mineur.»
- «L'enseignante bénévole s'engage envers l'Institution par la signature d'un <mandat d'engagement> et adhère sans réserve aux valeurs et objectifs de l'Institution (v. brochure notre identité et valeurs).»

Définition du travail bénévole

- «Le concept définit le travail bénévole comme un engagement non rémunéré, limité dans le temps, qui est effectué dans un cadre institutionnel. L'activité informelle non rémunérée dans la famille ou le voisinage ne fait pas partie de ce concept.»
- «Nous comprenons par travail bénévole un engagement autonome sans obligation juridique.»
- «Le travail bénévole représente une contribution à la société pour les personnes et l'environnement. Il est fourni gratuitement (sauf pour le remboursement des frais) et est limité dans le temps.»
- «Le travail bénévole est un engagement non rémunéré, temporaire, pour les tiers, qui est organisé dans l'espace public et semi-public.»

Délimitation entre le travail bénévole et le travail rémunéré

> voir *Travail rémunéré – délimitation entre le travail bénévole et le travail rémunéré*

Démission

> voir *Obligation d'information*

> voir *Clôture de l'engagement*

- «Chacune des parties peut rompre la collaboration après discussion.»
- «Vous vous engagez à effectuer l'activité dans le respect et sans jugement pour les personnes rencontrées. Vous vous engagez également à respecter les valeurs de l'association définies dans la charte de l'organisation X. En cas de non-respect de ces règles, nous serions malheureusement contraintes de mettre fin à notre collaboration.»

#### Devoir de diligence

- «Dans les rapports avec les enfants, le plus haut devoir de diligence est nécessaire selon le principe du bon père de famille.»
- «Les bénévoles sont responsables moralement et éthiquement envers les personnes qu'ils accompagnent. Ils s'engagent à respecter les accords convenus et à respecter la vie privée et les droits de la personnalité des participants.»

#### Documentation/évaluation

- «Des entretiens d'évaluation annuels avec les intervenants et une évaluation finale à la fin de chaque relation d'accompagnement sont censés contribuer à ce que les objectifs soient atteints de manière optimale. Les réflexions doivent être intégrées dans la poursuite du travail.»
- «Afin de mesurer la satisfaction des bénévoles et de détecter le potentiel d'amélioration, un sondage standardisé et anonyme des bénévoles est effectué périodiquement.»
- «Pour obtenir des commentaires additionnels, il est possible de mener un entretien de sortie avec les bénévoles qui quittent l'organisation.»
- «L'organisation X tient des statistiques différenciées sur les engagements des bénévoles. L'organisation X indique le temps mis à disposition par les bénévoles dans son rapport annuel. Le nombre total de bénévoles et le nombre total d'heures travaillées à titre bénévole sont indiqués.»
- «Les engagements sont documentés et communiqués à la commission et au comité directeur.»
- «Les organisations en cause affichent les engagements bénévoles, ce qui permet leur reconnaissance officielle.»
- «L'évaluation régulière du profil du public fait partie de la pratique courante de l'Association. C'est le préliminaire à une réflexion en vue de la meilleure adéquation possible entre le public et l'offre de formation. Tous les trois ans, l'Association réalise une enquête sur les participants. Cette enquête a plusieurs buts:
  - Connaître au mieux le profil des participants aux cours et suivre son évolution par rapport aux enquêtes précédentes.
  - Réévaluer l'adéquation entre public réel et public-cible.
  - Adapter, si besoin est, le concept de cours aux profils des participants.»

- «L'Association peut connaître les données suivantes concernant les participants aux cours: nombre exact des participants (total ou par section), sexe, âge, nationalité et langue maternelle. Elle est également en mesure d'obtenir des informations sur le taux et les raisons d'arrêt et d'abandon ainsi que sur les examens réussis à l'extérieur de l'Association par les participants aux cours.»
- «En résumé, le concept d'évaluation englobe 3 types d'évaluation complémentaires:
  - Évaluation formatrice
  - Regard extérieur sur sa pratique
  - Evaluation des cours par les participants.»

#### Dossier bénévolat

> voir *www.dossier-benevolat.ch*

- «Le Dossier bénévolat permet de reconnaître l'engagement bénévole et volontaire non rémunéré et de le rendre visible. Il crée un label de qualité national et un effet de reconnaissance, qui renforcent la valeur du travail bénévole comme une ressource importante.»
- «Le Dossier bénévolat est une preuve officiellement reconnue du travail bénévole et volontaire; il permet de valoriser l'engagement bénévole.»
- «Sur demande, un Dossier bénévolat ou une autre forme de certificat est délivré. Des entretiens sont menés régulièrement avec les collaborateurs.»
- „Les bénévoles ont droit à une attestation (*www.dossier-benevolat.ch*) portant sur le genre et la durée de leur activité ainsi que sur les compétences utilisées et acquises.»

#### Entretien d'évaluation

> voir *Mémento «Les entretiens d'évaluation» de Benevol*

- «Chaque année, au moins un entretien d'évaluation doit être tenu avec chaque bénévole.»

#### Entretien final

> voir *Clôture de l'engagement*

> voir *Documentation*

## Entretien initial

> voir *Mémento «L'entretien initial» de Benevol*

- «L'entretien initial est la base d'une coopération réussie. Un rapport satisfaisant pour les deux parties ne peut se développer que si les attentes et motivations mutuelles sont clairement formulées et discutées, si les rôles, les tâches, les droits et obligations sont clairs [...].»
- «L'entretien initial a normalement lieu dans les trois semaines suivant la première demande.»
- «L'entretien initial suit un guide d'entretien standardisé pour le recrutement de bénévoles.»

## Etendue de l'engagement/temps consacré au travail

- «Conformément aux directives de Benevol, le travail bénévole est limité à quatre à six heures par semaine (en moyenne annuelle).»
- «Les collaborateurs bénévoles ne sont pas engagés dans un rapport salarial et décident par conséquent eux-mêmes de l'ampleur de leur engagement.»
- «Les bénévoles s'engagent à travailler au moins deux heures et demie par semaine dans l'atelier des candidatures pour une durée d'au moins six mois.»
- «Les missions sont limitées dans leur durée. Elles ont lieu de manière régulière ou hebdomadaire, après accord, à un endroit choisi par le bénévole et durent environ une à deux heures.»
- «L'activité est commencée le ... La période d'essai est de six mois ou va jusqu'à l'entretien officiel d'admission. La période de préavis est généralement de trois mois pour les deux parties (sauf circonstances imprévues ou extraordinaires).»
- «En moyenne annuelle les engagements bénévoles ne doivent pas dépasser six heures hebdomadaires. Des engagements en bloc sont possibles. La limitation temporelle des engagements est nécessaire pour que le bénévolat soit compatible avec les activités quotidiennes des personnes en cause.»

## Evaluation

> voir *Documentation/évaluation*

## Evolution des bénévoles

> voir *Formation continue*

> voir *Documentation/évaluation*

## Fin de l'engagement/sortie/mise à pied

- «L'organisation X peut arrêter la collaboration avec des bénévoles qui ne sont pas à la hauteur des exigences de leur tâche, qui ne respectent pas la convention d'engagement ou qui violent les principes de l'organisation.»
- «Lorsque les bénévoles souhaitent mettre fin à leur engagement, cette décision doit être respectée. Dans des cas exceptionnels, l'institution doit aussi se séparer de bé-

névoles. Dans les deux cas, il doit être pris congé des bénévoles de manière appropriée. Une bonne clôture est importante pour les deux parties. Un entretien final en fait partie dans tous les cas.»

- «La résiliation de conventions d'engagement par l'organisation X est comprise comme dernier recours et n'est utilisée que si les autres alternatives (le cas échéant) ont échoué. Sous réserve de résiliation des conventions d'engagement par l'employeur pour des motifs organisationnels ou économiques. S'il y a de justes motifs, les suspensions temporaires et les licenciements sans préavis sont également possibles.»

#### Formation

> voir *Formation continue*

#### Formation continue

- «La formation continue des bénévoles augmente la qualité des missions, apporte satisfaction et sécurité tant pour les bénévoles que pour l'organisation X et contribue à des missions à long terme.»
- «Les institutions peuvent permettre aux bénévoles engagés depuis plus d'un an de suivre des formations continues de KKF (cours Horizonte) et de Benevol Berne. La direction de l'institution se prononce sur les demandes de formation continue dans le cadre approprié.»
- «Un autre aspect de l'accompagnement est la formation du personnel bénévole. Dans les offres de formation continue, ils peuvent approfondir leurs compétences et donc continuer à se développer personnellement.»
- «La formation permanente augmente leurs compétences et constitue en même temps une reconnaissance.»
- «Il est possible de compléter cette formation afin d'obtenir un Certificat FSEA avec spécificité <Adultes en situation d'illettrisme>. Ce certificat est reconnu partout en Suisse et permet de dispenser plus de 150 heures de cours par an au sein de l'Association.»
- «Une fois engagées, les formatrices [bénévoles] ont l'obligation de suivre, à raison de 6 séances tous les 2 ans, des rencontres de supervision et/ou d'analyse des pratiques.»
- «L'organisation X propose chaque année un programme de formation continue. [...] Un deuxième programme annuel présente aux formatrices un large éventail de formations organisées par des institutions externes à l'organisation X.»
- «Chaque formatrice [bénévole] a l'obligation de participer, dans l'espace de deux ans, à au moins 2 journées de formation thématique.»

#### Frais

> voir *Mémento «Les frais» de Benevol; Freiwilligenarbeit: Betrachtungen zum Sozialversicherungs- und zum Steuerrecht (Markus Edelmann, avocat, St-Gall)*

- «L'organisation X prend en charge les dépenses des bénévoles selon le règlement applicable.»
- «Les dépenses effectives engagées dans le cadre de l'engagement bénévole doivent être remboursées par l'institution. Sont considérés comme frais: les frais de déplacement, les frais des repas et les coûts divers.»
- «Les bénévoles envoient régulièrement à l'institution un décompte des frais et le rapport des heures effectuées. Les rapports des heures effectuées doivent être envoyés chaque année pour saisie des heures travaillées à la direction du projet responsable pour l'engagement.»
- «Les frais sont remboursés aux bénévoles selon leur propre déclaration. Les formulaires de frais complétés (y compris les justificatifs et les bulletins pour le virement) sont soumis chaque année aux responsables avant la fin de novembre.»
- «Les collaborateurs bénévoles reçoivent une indemnité forfaitaire annuelle pour frais.»
- «Toutes les dépenses effectives (p.ex. frais de transport, de repas, de téléphone, de port, ou mise à disposition d'outils de travail) doivent être remboursées. Si une indemnité pour frais forfaitaire est versée, l'autorisation de l'administration fiscale doit être obtenue.»

#### Indemnisation

- «Le travail bénévole est effectué sans contrepartie financière.»
- «Les collaborateurs bénévoles ne sont pas engagés dans un rapport salarial et décident par conséquent eux-mêmes de l'ampleur de leur engagement.»
- «Une caractéristique principale et inviolable du travail bénévole réside donc dans le fait qu'aucune compensation financière ne résulte du temps consacré à l'engagement, mais que seul un remboursement des frais en relation avec les engagements est accordé.»

#### Infrastructure

«L'organisation X assure aux bénévoles l'accès à ses infrastructures dans la mesure où cela est nécessaire à leur activité.»

#### Initiation et accompagnement

- «Les nouveaux bénévoles bénéficient d'une initiation homogène orientée sur l'organisation et les tâches.»
- «Lorsqu'ils commencent leur activité, les bénévoles reçoivent une initiation et des documents écrits de l'institution [...].»
- «Pour les bénévoles aussi, une <gestion du personnel> est nécessaire. La fréquence et les formes de l'assistance personnelle doivent s'orienter à la tâche et aux besoins des bénévoles»
- «Il existe des conventions qui définissent l'étendue de l'accompagnement par l'interlocuteur/le responsable qui peut être utilisé par les bénévoles.»

- «L'entretien d'évaluation régulier et les discussions de cas font partie de l'accompagnement des bénévoles.»
- «L'accompagnement attentif des collaboratrices et collaborateurs bénévoles fait augmenter la qualité des engagements et est également une forme de reconnaissance.»
- «L'initiation est décrite dans les plans détaillés de manière spécifique aux services et peut être définie individuellement dans un plan d'initiation pour chaque bénévole. Le plan d'initiation peut contenir des cours de formation obligatoires, l'initiation par des bénévoles expérimentés (mentoring), une période d'essai et un sondage des clients.»
- «L'activité exigeante requiert une initiation sérieuse. Les nouveaux membres de l'équipe sont par conséquent minutieusement initiés à leur activité. Les membres expérimentés de l'équipe les assistent et les conseillent au cours de la période d'essai.»
- «Les bénévoles ont droit à une mise au courant, à un encadrement, à un échange de vues et à des évaluations régulières. La fréquence et les formes du soutien personnel doivent être adaptées aux tâches et aux besoins des bénévoles.»

#### Interlocuteur

- «Il y a un interlocuteur par site qui est en contact avec la coordinatrice. Il est co-responsable de l'accompagnement des bénévoles à ce site.»
- «Chaque bénévole se voit attribuer un interlocuteur au sein de l'équipe compétente, qui accompagne l'engagement autant techniquement qu'administrativement et assure son propre remplacement en cas d'absence.»
- «Les organisations occupant des bénévoles désignent une personne compétente pour le bénévolat. Celle-ci défend les intérêts des bénévoles au sein de l'organisation et aménage la collaboration entre le personnel rémunéré et les bénévoles.»

#### Interruption, suspension, fin de l'engagement

> voir *Obligation d'information*

> voir *Clôture de l'engagement*

#### Limitation dans le temps

> voir *Etendue de l'engagement/temps consacré au travail*

#### Limites du travail bénévole

> voir aussi *Travail rémunéré – délimitation entre le travail bénévole et le travail rémunéré*

- «La limite naturelle du travail bénévole réside dans les possibilités d'intervention des individus. Sont ici entendues la durée de l'engagement et les compétences apportées par les bénévoles. D'autres limites résident dans la continuité et la nature

contraignante des engagements ainsi que dans les directives de l'employeur relatives aux tâches imposées par loi.»

- «La limitation temporelle des engagements est nécessaire pour que le bénévolat soit compatible avec les activités quotidiennes des personnes en cause.»
- « Les bénévoles connaissent les possibilités et respectent les limites de leur engagement.» *(énoncées dans la section «Obligations des bénévoles» du document)*

Obligation de confidentialité

> voir aussi *Confidentialité*

- «Les bénévoles suivent les instructions et respectent les accords avec l'institution. Ils sont soumis à l'obligation de confidentialité.»
- «L'obligation de confidentialité continue à s'appliquer après la fin de l'engagement.»
- «Les collaborateurs bénévoles sont soumis à l'obligation de confidentialité, c'est-à-dire qu'ils ne peuvent transférer à des tiers ni les informations, ni les données ou les connaissances liées aux clients ou aux institutions. L'obligation de confidentialité reste valable [...] même après la fin de la collaboration.»
- «Les activités bénévoles sont soumises à la loi sur la protection des données et au secret professionnel.»
- «Une déclaration de confidentialité séparée est signée.»
- «En fin de consultation, les notes manuscrites des bénévoles sont détruites par eux de manière sécurisée, sauf si le-s client-s souhaitent l'archivage des notes.»
- «L'activité est soumise à la confidentialité. Les données personnelles et le contenu des entretiens avec les clients ne peuvent notamment pas être divulgués à l'extérieur de l'organisation X.»

Obligation d'information/voies de communication

- «Les bénévoles reçoivent toutes les informations nécessaires à leur activité. Les bénévoles font pour leur part un rapport régulier de leur activité sur leur lieu d'engagement.»
- «[Le bénévole est tenu de] discuter les engagements et de régulièrement fournir des informations sur l'état de [la relation avec le/la client-e] à l'interlocuteur compétent. L'interlocuteur compétent doit immédiatement être informé des difficultés, anomalies ou conflits.»
- «Les entretiens entre l'interlocuteur et les bénévoles ne doivent pas se limiter aux temps de crise. Une culture positive de communication établit les bases d'une collaboration entre salariés et bénévoles empreinte de confiance.»
  - «Les bénévoles informent régulièrement leur-s responsable-s sur leurs activités et toutes les difficultés, les occurrences et les observations particulières.»

- «Les personnes souhaitant arrêter ou suspendre leur activité bénévole ou modifier leur domaine d'engagement doivent en informer le plus tôt possible l'interlocuteur ou le chef d'équipe.»
- «Le/la bénévole informe l'institution de son incapacité à poursuivre l'activité dès que possible.»
- «Le/la bénévole s'assure [...] que les demandes qui ont été déposées seront suivies. Soit il s'occupe lui-même du/des cas, en prévoyant un accompagnement si nécessaire ou en cherchant les réponses aux problèmes posés pour les communiquer à l'intéressée. Soit, s'il n'est pas disponible, il prend contact avec un autre membre en lui demandant de suivre le/les cas. Soit encore, il laisse un message à la coordinatrice pour qu'elle trouve un membre disponible ou qu'elle traite elle-même l'affaire si c'est de son ressort.»
- «Vous vous engagez à être présente selon les jours convenus et à téléphoner le plus tôt possible en cas d'empêchement.»

#### Participation

- «L'organisation X accorde le statut de membres actifs aux bénévoles intervenant régulièrement. Ils sont admis par le comité.»
- «Tu es automatiquement un membre actif de l'organisation X pendant la durée de ton engagement.»
- «Possibilité de participation: les bénévoles se voient attribuer un droit de vote lors de l'assemblée générale de l'organisation X.»
- «Implication et possibilité de participer (invitation à des événements d'entreprise, accès à l'infrastructure, participation adéquate)» *(énoncées dans le document dans le cadre de la reconnaissance)*
- «Les experts attirent l'attention sur le fait que les bénévoles s'attendent à pouvoir participer davantage à l'avenir [...].» *(énoncé dans le document dans le cadre de la reconnaissance)*
- «La motivation et la solidarité avec l'organisation pour laquelle ils/elles travaillent sont favorisées si elles/ils ont la possibilité de donner leur avis et de participer à l'élaboration de décisions.»

#### Participation/codécision

> voir *Participation*

#### Période d'essai

- «La période d'essai est de six mois ou va jusqu'à l'entretien officiel d'admission.»
- «La période de préavis est généralement de trois mois pour les deux parties (sauf circonstances imprévues).»
- «L'activité exigeante requiert une initiation sérieuse. Les nouveaux membres de l'équipe sont par conséquent minutieusement initiés à leur activité. Les membres expérimentés de l'équipe les assistent et les conseillent au cours de la période d'essai.»

## Place du travail bénévole

> voir aussi *Travail rémunéré – délimitation entre le travail bénévole et le travail rémunéré*

- «Les bénévoles permettent à l'organisation X d'atteindre les objectifs stratégiques dans les secteurs d'activité de base de la santé et de l'intégration.»
- «Le travail bénévole exploite les ressources humaines et techniques, construit des ponts entre les différents groupes de personnes, favorise la santé mentale, porte le message de l'organisation X vers l'extérieur et favorise la cohésion de notre société.»
- «Le rôle des bénévoles est:
  - Représenter un lien entre l'organisation X et la société
  - Adhérer aux principes fondamentaux de l'organisation X
  - Partager une expérience de vie en s'impliquant personnellement
  - Contribuer à l'intégration des personnes migrantes
  - Respecter les objectifs fixés par le service Migration Intégration.»

## Reconnaissance

> voir *Dossier bénévolat*

> voir *Mémento «Reconnaissance et remerciements» de Benevol (www.benevol.ch)*

- «Les bénévoles ont droit à la reconnaissance personnelle de leur performance. La reconnaissance et le remerciement peuvent revêtir des formes différentes.»
- «Une culture de reconnaissance et d'appréciation est essentielle pour l'engagement continu des bénévoles. La reconnaissance la plus importante est celle dans la vie quotidienne et en coopération avec les employés rémunérés.»
- «Le travail bénévole n'étant pas rémunéré, il est d'autant plus important de maintenir une culture de reconnaissance. L'appréciation du travail bénévole est exprimée à différents niveaux.»
- «Il est important que le type de reconnaissance ne dépende pas de la tâche. Toutes les activités bénévoles sont par principe considérées comme équivalentes.»
- «Le Dossier bénévolat est une preuve officiellement reconnue du travail bénévole et volontaire; il permet de valoriser l'engagement bénévole.»
- «En règle générale, toutes les personnes qui s'engagent comme bénévoles doivent être reconnues et remerciées pour leur engagement lors d'une occasion appropriée. Il est généralement laissé à l'appréciation de l'équipe responsable de définir la forme de la reconnaissance, dans le cadre du budget défini.»
- «Les engagements sont documentés et communiqués à la commission et au comité directeur. Sur demande, un Dossier bénévolat ou une autre forme de certificat est délivré. Des entretiens sont menés régulièrement avec les collaborateurs.»

- «Les bénévoles ont droit à une reconnaissance personnelle et individuelle de leur travail.»

#### Relations publiques

- «L'organisation X exprime de façon publique l'importance du bénévolat et s'engage en faveur de la reconnaissance sociale du travail bénévole.»

#### Travail rémunéré – délimitation entre le travail bénévole et le travail rémunéré

- «La coordinatrice veille à ce que les professionnels rémunérés qui collaborent avec des bénévoles reçoivent le soutien nécessaire.»
- «Les tâches du quotidien peuvent être confiées aux bénévoles, ce qui laisse aux collaborateurs rémunérés plus de temps pour traiter les questions et résoudre les problèmes techniques».
- «Les collaborateurs bénévoles complètent le travail du personnel professionnel. Les tâches qu'ils accomplissent sont décidées sur la base d'un entretien de clarification et de leurs intérêts et leurs inclinations.»
- «Le travail bénévole complète et seconde le travail rémunéré, mais ne le concurrence pas.»

#### Valorisation

> voir *Indemnisation*

> voir *Formation continue*

> voir *Frais*

[www.benevol.ch](http://www.benevol.ch) – Fondements: Règles d’or & mémentos

[https://ceps.unibas.ch/fileadmin/ceps/redaktion/Downloads/Forschung/CEPS\\_Forschung\\_Praxis/FP09\\_CEPS\\_Integrierte-Freiwilligenkoordination\\_web.pdf](https://ceps.unibas.ch/fileadmin/ceps/redaktion/Downloads/Forschung/CEPS_Forschung_Praxis/FP09_CEPS_Integrierte-Freiwilligenkoordination_web.pdf) – Integrierte Freiwilligenkoordination: Ein Leitfadens für Schweizer NPO

[www.stadt-zuerich.ch/content/sd/de/index/engagementeinkaufen/freiwilligenarbeit/handbuch\\_fwa.html](http://www.stadt-zuerich.ch/content/sd/de/index/engagementeinkaufen/freiwilligenarbeit/handbuch_fwa.html) – Handbuch Freiwilligenengagement der Stadt Zürich

<http://www.toolkit-benevolat.ch/documents-fondateurs-cycle-et-lignes-directrices> – Boîte à outils du bénévolat

<http://www.dossier-benevolat.ch/> – Dossier bénévolat

[www.benevol-shop.ch](http://www.benevol-shop.ch) – Cadeaux pour les bénévoles