

I
Volunteer

Rethinking Volunteer Engagement

International Year of Volunteers 2001



Canada

I Volunteer



The International Year of Volunteers (IYV), coming as it does at the dawn of the twenty-first century, presents those of us in the voluntary sector with a unique challenge and opportunity. We do so much good and we do it well. We are always striving to do better.

The conjunction of IYV and the beginning of the new millennium is more than a coincidence. It is symbolic of the new thinking and creative approaches that are driving the immense changes in Canadian society. In our sector, there is growing acknowledgement by government and social thinkers of the critical role played by volunteers and voluntary organizations in society. Canadian communities are enriched and enhanced by the contributions that seven-and-a-half million volunteers make every year. Communities are challenged, as never before, to educate and protect their citizens, to provide health care and social services, to safeguard the environment and to invest in language and culture. More than 180,000 charities and not-for-profit organizations address these and other issues that face Canadians every day. Each of these organizations involves volunteers; they participate as board and committee members, as advocates, as fund-raisers and as providers of a myriad of direct services.

We have focused attention and energy on the individual. It is now time to take the next step, to think anew about the organizational policies, practices, methods and approaches that support the volunteers who make such a huge contribution to the achievement of our goals.

We have spent this year recognizing our volunteers: celebrating them for who they are and for the enormously important role they play both in our organizations and in our society. We have focused attention and energy on the individual. It is now time to take the next step, to think anew about the organizational policies, practices, methods and approaches that support the volunteers who make such a huge contribution to the achievement of our goals. We need to rethink how we engage volunteers, at every step of the way.

It has been said that volunteers are Canada's greatest natural resource. Like any resource, volunteerism

needs tending, investment, strategic development, and protection. We can be much smarter in how we engage with volunteers. The relationship of the voluntary sector to society has changed and so has the role of volunteering. A new and smarter ethos of volunteering is emerging—one that demands a more thoughtful matching up of volunteers and designated tasks.

Demographics are shifting as well, and so too are the needs of Canadians. Similarly, the profile of those who step forward to volunteer is changing: they have less time to give and greater skills to offer. While it is true that one in three Canadian adults is a volunteer, it is also true that less than ten per cent of the population does three-quarters of all volunteer work. This hard-core group of "super" volunteers is made up of people who each contribute hundreds of hours of time in a year. They come to the voluntary sector in their middle years, with high levels of education, with significant life experience, and very often from a

context of religious faith. Although they are eager to give of their time, they want to know that it is time well spent. They want to do rewarding work, and they want to know that their gifts are being used by the organizations they are helping in a thoughtful and creative way.

Volunteers have clear interests and needs. Learning how to direct and harness these interests and needs is critical if an organization is to have an effective partnership with its volunteers.

We need to rethink how we design the work that volunteers do. We also need to rethink how we recruit volunteers, and how we make use of their gifts of time and skill so that our needs—and the needs of our constituents or causes—as well as the needs of volunteers themselves are met. We need to think about how we train and support volunteers, how we recognize them, and how we ensure that their volunteer experiences

are gratifying. We are responsible for ensuring that their volunteer contributions make a real difference.

In recent years, a science has developed around each step of the volunteer management process. When implemented, these proven ways and methodologies result in more effective volunteer engagement. The Canadian Code for Volunteer Involvement, developed by Volunteer Canada, provides organizations with a philosophical framework for involving volunteers at the governance, leadership and direct service levels. It also includes an organization standards checklist to help agencies evaluate their volunteer programs. Other resources and tools exist which outline best practices, and explain precisely how to go about revamping volunteer engagement. Developed under the auspices of IYV, the Volunteer Connections series proposes new ways to involve youth, older adults, and corporate employees as volunteers, and offers guidance on how to create an environment that is accessible to all volunteers.

Many voluntary organizations have already recognized the value of rethinking volunteer engagement. Changes in policies, practices and methods are managed in different ways, depending on the size and composition of the organization. In many organizations, a professional manager takes on the task of designing and guiding the role of volunteers. In countless other organizations, this job falls to the board, to a staff person with multiple areas of expertise and responsibilities, or to a volunteer. Whoever takes it on, these people all share a single goal and challenge: to effectively mobilize volunteers so as to achieve the missions of their organizations.

Just as tending a beautiful garden depends upon knowing which plants require sun and which do well in shade, the type of nutrients and the amount of water required, so too does the voluntary sector need to know volunteers to nurture volunteerism. There are as many kinds of volunteers as there are species of plants, and a great deal of knowledge now exists to allow us to nourish all strengths, temperaments and aptitudes, and to harvest the best of what they have to offer.

The point is straightforward: voluntary organizations exist to achieve a mission, the possibilities of which are as broad as humanity's needs and aspirations. Volunteers are central to the achievement of that mission, and

effective volunteer engagement is a fundamental lynchpin of the voluntary sector.

The simplicity of this dynamic has created a kind of knowledge revolution in the voluntary sector. It is comparable to the discovery, some years ago, by private enterprise that customer service is not only a desirable characteristic of a successful business, but absolutely critical to it. It is only when voluntary sector organizations incorporate this understanding of the importance of volunteers into every layer and aspect of their organizational culture that we will begin to see a real difference and a measurable effect.

We need to rethink how we design the work that volunteers do. We also need to rethink how we recruit volunteers, and how we make use of their gifts of time and skill so that our needs—and the needs of our constituents or causes—as well as the needs of volunteers themselves are met.

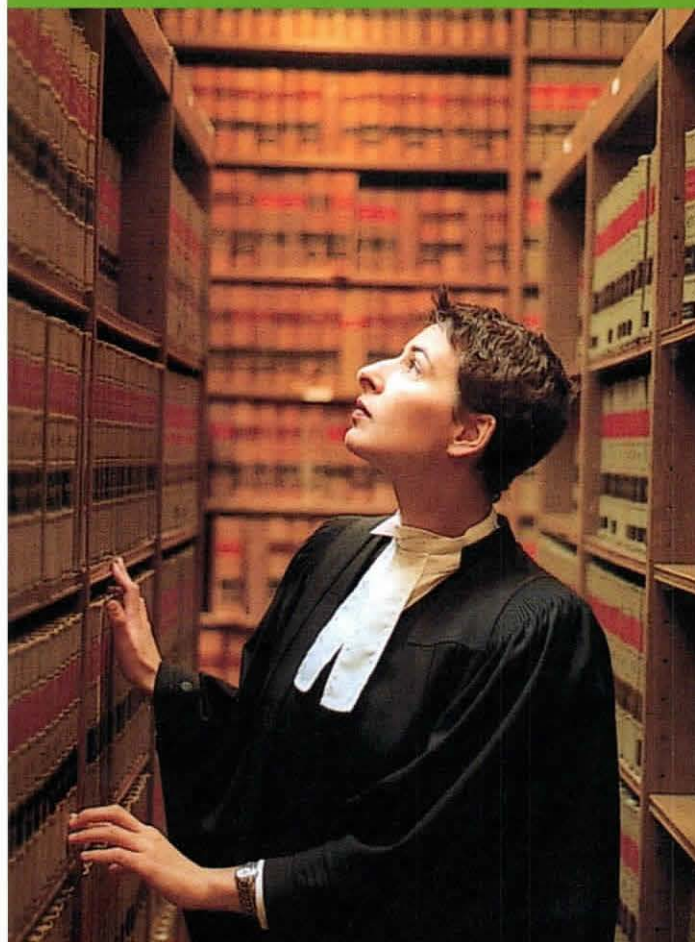
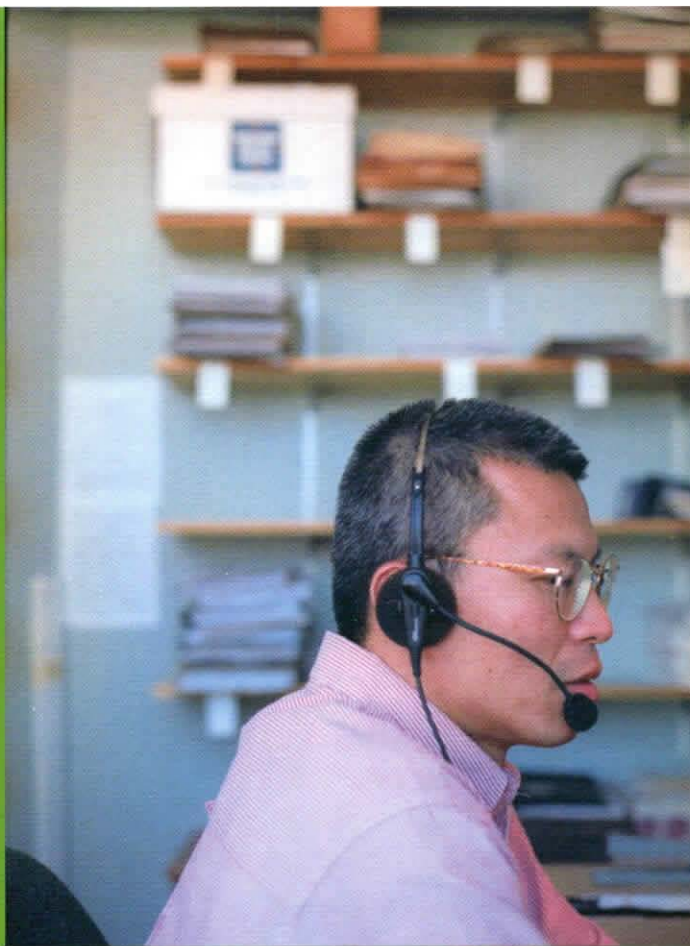
Change needs to occur at all levels of voluntary organizations. Not only does change need to be seen in genuine discussion among board members, it needs to be taken seriously by managers, who must incorporate it into their organizational and management techniques. Plans need to be developed that include the participation of everyone within the organization, and change needs to be put into action at the service level.

We need to re-evaluate how we assign volunteers to tasks and how we train and support them. We need to re-evaluate how we assess what volunteers do, and be clear about how their performance affects ours as organizations. We need to re-evaluate how we incorporate volunteers into decision-making processes and how we keep them informed of organizational shifts and changes.

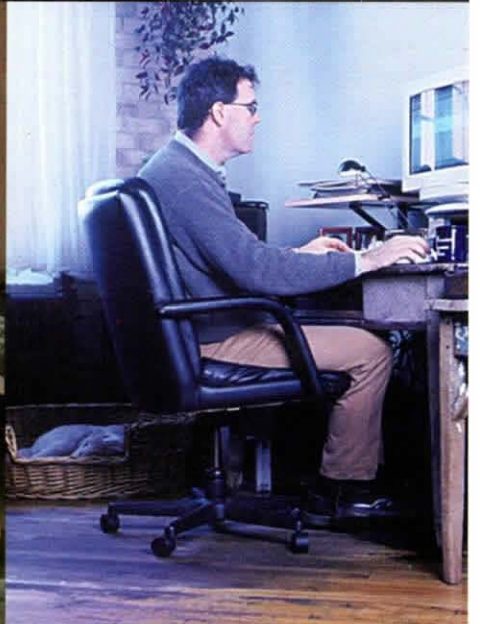
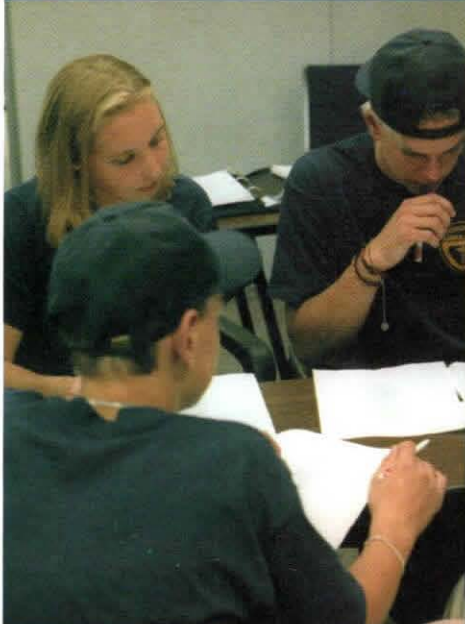
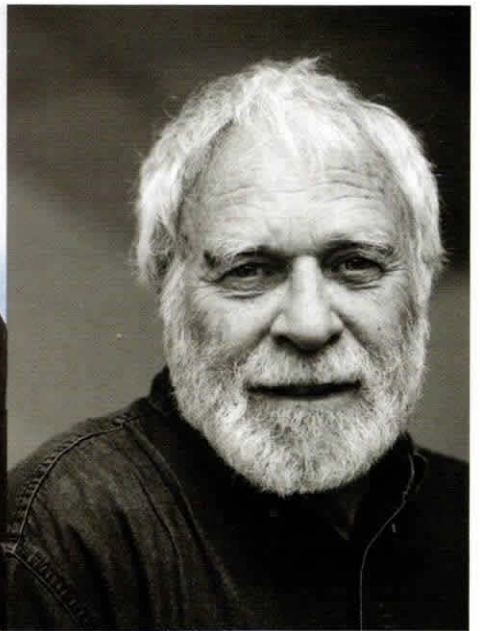
This is a time of renewal. We need to approach it with open minds, with humour, and with concerted good will. We must approach it with a fervent respect for shared goals, changing some parts of what we do and maintaining those that work.

This rethinking has the potential to radically revitalize the organizations that put thought into action, and to help each of them attain excellence in

I Volunteer



I Volunteer



the achievement of their individual missions. For this reason alone it is important.

But change can do more than that. This is a critically important collective undertaking, for all of us in the voluntary movement. The more innovative and respectful we can be in redesigning and redefining our relationships with volunteers, the more robust a volunteer culture we can build. We can transform the experience of volunteering and build, in the transformation, the strongest volunteer culture—and therefore voluntary sector—Canada has ever known.

Volunteer Canada, your local volunteer centre, a professional association of managers of volunteers, and your own volunteers. Check out the IYV Web site for information on resources, tools and organizations that can help you get started. Share your stories and thoughts with each other and with us.

Get in touch, get started. Good luck!

This rethinking has the potential to radically revitalize the organizations that put thought into action, and to help each of them attain excellence in the achievement of their individual missions. For this reason alone it is important.

This is our most significant challenge: in changing times, we cannot overvalue the importance of a strong volunteer culture. Our volunteers translate our intentions and our values into work that is useful, meaningful, and mutually rewarding. We, in turn, need to revitalise volunteerism, to ensure that it is alive and well and resilient. We need to nurture our garden of volunteers, to respond to their needs so that they, in turn, will respond to ours.

It can be a beautiful reciprocal relationship: if they get the best out of us, we will get the best out of them.

We urge and invite you to begin the work of rethinking volunteer engagement in your organization. Throughout IYV, Volunteer Canada and its government partners have developed resources and tools that discuss and guide organizational thinking about volunteer development. Visit www.iyvcanada.org or call 1-800-670-0401 to get these.

There are other things you can do. Adopt the Canadian Code for Volunteer Involvement. Contact

You can begin by:

- listing and measuring what your volunteers accomplish;
- asking your volunteers how they think they could be engaged more effectively;
- asking your volunteer board members how they are involved in the organization's work;
- collecting the stories of your volunteers and publishing these internally; what can you learn from them?

The following resources help organizations more effectively involve, manage, retain and recognize volunteers. These books, manuals and guides, produced under the auspices of International Year of Volunteers 2001 in Canada, help organizations redefine and revitalize volunteer engagement.

For further information or to order these resources, please visit the Canadian International Year of Volunteers 2001 Web site at www.iyvcanada.org or call 1-800-670-0401.

Canadian Code for Volunteer Involvement

Due to the size and scope of the voluntary sector in Canada, there exist many different types of volunteer opportunities, and differing levels of organizational support offered to volunteers.

The **Canadian Code for Volunteer Involvement** specifies the values, guiding principles and the specific rules or standards that relate to the way organizations involve volunteers. It presents a context and a guide to assist organizations in evaluating how their volunteers are engaged and supported.

The code contains: background information on the voluntary sector in Canada and the rationale for the establishment of a code; the code itself; discussion topics related to the code; and methods of implementing the code.

The **Canadian Code for Volunteer Involvement** consists of three important elements:

- 1. Values for Volunteer Involvement:**
Core statements about the importance and value of volunteer involvement in voluntary organizations and Canadian society.
- 2. Guiding Principles for Volunteer Involvement:**
Principles detailing the exchange between voluntary organizations and volunteers.
- 3. Organization Standards for Volunteer Involvement:**
Standards that organizations should consider in developing or reviewing how volunteers are currently involved.

In using the **Canadian Code for Volunteer Involvement**, organizations examine their current policies and priorities vis-à-vis volunteers and are encouraged to revisit, adapt or change them. The establishment of a

nationally accepted and standardized articulation of the role and treatment of volunteers in Canada provides a shared baseline among voluntary organizations. The result of adopting the code is a shared vision across the voluntary sector in Canada, a greater investment by organizations in volunteer support, and a more consistent experience for volunteers.

A Guide to Volunteer Program Management Resources

There is an increasing awareness of the importance of designating an individual to lead volunteer recruitment, oversight and support in organizations. This is equally true in small organizations with no paid staff and limited budgets, as it is for large established organizations. Those who manage volunteers are often without the information they need to do so effectively.

A Guide to Volunteer Program Management Resources lists the top volunteer management resources, books, guides and manuals from Canada and around the world. A brief review accompanies each item. The guide is divided into five sections: the top 20 volunteer program management resources; additional resources; publishers, distributors and other sources for ordering the resources; periodicals that publish articles or resources on volunteer program management; and, electronic resources.

A Guide to Volunteer Program Management Resources describes the "top of mind" resources that help any person – paid professional manager of volunteers or volunteer coordinator – to understand the theory and practice behind good volunteer program management.

A Matter of Design

The voluntary sector faces many challenges: the effects of changing demographics; the changing expectations of volunteers; concerns around risk management; the emerging trends among younger volunteers; and, a rethinking of governance theory. More and more organizations are being forced to go back to the drawing board as they consider how volunteers help them achieve their missions.

A Matter of Design, a discussion paper and practice guide, explores the nature of work and job design concepts. It examines how to create volunteer opportunities that both help the organization fulfil its mandate and are satisfying for volunteers. The manual also explores the relationship between job design and risk management, paid and volunteer positions, as well as labour standards and long-term planning strategies. Sample position descriptions and organizational case studies are also provided.

Effective job design responds to both the needs of volunteers and those of the program or organization. By thinking about job design and adapting learnings from the wealth of human resource and corporate theory available, voluntary organizations will be better equipped to involve volunteers in the 21st century.

Volunteer Connections

This set of four volunteer program management manuals addresses the challenges facing organizations and groups seeking to involve youth, people with disabilities, and older adults as volunteers. The set also includes a manual on employee/corporate volunteerism that addresses the impact, opportunities, and challenges that employee/corporate volunteerism presents to voluntary organizations.

Each manual includes case studies, program management do's and don'ts, sample policies and practice documents (i.e., job descriptions, volunteer contracts, risk management tools, orientation guides, and evaluation outlines).

Volunteer Connections: New strategies for involving youth

Young people are involved as volunteers at higher rates than nearly any other age group. However, in finding the right job for young volunteers, many agencies report difficulties adjusting to the interests and style of youth as volunteers. This "how to" manual provides hints, sample job descriptions, and general guidelines about working with youth. **New strategies for involving youth** examines the emerging trend of youth volunteers and illustrates how they can bring a fresh and energetic perspective to voluntary organizations and programs. The manual provides strategies and suggestions to develop youth-friendly volunteer opportunities, and covers everything from recruitment to recognition.

Volunteer Connections: Creating an accessible and inclusive environment

Many people with disabilities experience barriers and, as a result, frustration in accessing satisfying volunteer opportunities. Creating an accessible and inclusive environment responds both to the interests of people with disabilities and to the goal of organizations to involve a greater diversity of volunteers. This manual provides an in-depth examination of the issues and barriers related to involving people with disabilities as volunteers. It provides useful information, practical tips and advice on how to create an accessible environment, and a framework to help organizations create an accessible and welcoming workplace for volunteers with disabilities. It also assists organizations in developing partnerships with organizations that serve the disability community.

Volunteer Connections: The Benefits and challenges of employee volunteerism

Many corporations and other large employers have initiated corporate/employee volunteer programs. One of the major challenges faced by groups of employee volunteers can be finding voluntary organizations that are prepared to involve them. Voluntary organizations themselves have identified how difficult it can be to accommodate the needs and interests of employee/corporate volunteer programs within the context of their organization's needs and the overall design of their volunteer

programming. **The Benefits and challenges of employee volunteerism** discusses the emerging trends of corporate/employee volunteerism and explores ways that agencies can truly benefit from these volunteers.

Volunteer Connections:

New strategies for involving older adults

Although older adults in Canada volunteer at lower rates than any other age group, when they do volunteer, they provide significantly more time on average than volunteers in other age groups. The challenge for many voluntary organizations is to recruit older adult volunteers and to provide volunteer opportunities that do not depend on traditional expectations about the interests and availability of seniors. **New strategies for involving older adults** explores what the statistics and research reveal about the interests of older adults in the context of community work. It also presents new ways of thinking about job design for seniors and case examples of innovative older adult volunteer programs.

Global Youth Service Day

One-off events and high profile celebrations like National Volunteer Week or Global Youth Service Day (GYSD) serve to raise the profile of volunteerism and generate interest in volunteer activities.

This guide encourages organizations to consider creating a GYSD event. The purpose is threefold: to help generate excitement regarding youth volunteers; to publicly identify organizations as a great place for youth to volunteer; and, to explore ways to benefit from youth volunteers. Community organizations and youth will benefit from reading this comprehensive planning guide.

Employee Volunteerism Resources

This set of three resources is dedicated to the corporate sector. Whether the business is a large multi-national corporation or a small, local company, these publications will be a welcome addition to a corporate library. They are written to address the impact, opportunities,

and challenges presented by the growing trend in employee volunteerism, and to provide ideas on how to involve employee volunteers in the community.

Engaging Employees in Community

- Connecting People to Possibilities

Written in partnership with Volunteer Calgary and IMAGINE, this book examines the benefits of corporate/employee volunteerism. It is a step-by-step primer on how to establish or improve an employee volunteer program.

Volunteers at Work – How Canadian Businesses Encourage and Support Volunteerism

Offering an in-depth look at a cross-section of Canadian employee volunteer initiatives, this book features businesses that have developed unique and resourceful ways of linking employees and community groups. Written in partnership with IMAGINE, these case studies offer guidance and encouragement to businesses on how to support employee volunteerism.

Employee Volunteerism in Small Business

Introducing the idea of employee volunteerism to small businesses, this useful information piece raises awareness and encourages small businesses to create an employee volunteer program.

Je suis là

Repenser l'engagement à l'action bénévole

Année internationale des volontaires 2001



Canada

Je suis là



En ce début du 21^e siècle, l'Année internationale des volontaires (AIV), constitue une occasion spéciale et un défi unique pour les personnes, comme nous, engagées dans le secteur bénévole. Nous accomplissons tellement et nous le faisons de la bonne façon. Nous cherchons constamment à améliorer notre action bénévole.

Le fait que l'AIV soit déclarée à l'aube du nouveau millénaire n'est pas une coïncidence, mais un symbole des nouvelles façons de penser et de l'esprit d'innovation qui entraînent présentement d'énormes modifications au sein de la société canadienne. Le gouvernement et les théoriciens sociaux reconnaissent de plus en plus le rôle crucial des bénévoles et des organismes d'action bénévole dans notre société. En effet, l'apport des sept millions et demi de Canadiennes et Canadiens qui s'adonnent à l'action bénévole chaque année enrichit et améliore la vie de leurs collectivités dans tout le pays. Plus que jamais, ces collectivités ont des défis de taille à relever quand il s'agit d'informer et de protéger les citoyennes et citoyens, de leur procurer des soins de santé et des services sociaux, de protéger l'environnement et d'investir dans le domaine de la langue et de la culture.

Nous avons donc dirigé notre attention et notre énergie sur la personne. Le temps est maintenant venu de franchir une prochaine étape, à savoir de penser à nouveau les politiques organisationnelles, pratiques, méthodes et approches qui nous servent à appuyer ces bénévoles dont l'apport énorme nous permet d'atteindre nos objectifs.

Plus de 180 000 organismes philanthropiques et sans but lucratif s'occupent de ces questions, et de bien d'autres encore, qui façonnent la vie quotidienne des Canadiennes et Canadiens. Des bénévoles oeuvrent au sein de chacun de ces organismes. Ils et elles participent aux travaux de leurs conseils d'administration et de leurs divers comités ou effectuent du travail de représentation, de levées de fonds et de prestation d'un éventail de services de première ligne.

Tout au long de l'année, nous avons tenu à célébrer nos bénévoles en leur exprimant notre re-

connaissance à leur égard : une reconnaissance de qui ils et elles sont vraiment, et de la très grande importance du rôle que ces personnes jouent au sein de nos organismes et de la société en général. Nous avons donc dirigé notre attention et notre énergie sur la personne. Le temps est maintenant venu de franchir une prochaine étape, à savoir de penser à nouveau les politiques organisationnelles, pratiques, méthodes et approches qui nous servent à appuyer ces bénévoles dont l'apport énorme nous permet d'atteindre nos objectifs. Nous devons repenser les façons dont nous suscitons et appuyons l'engagement de ces personnes à chacune des étapes de l'action bénévole.

On dit que les bénévoles sont la ressource naturelle la plus importante du Canada. Alors, comme toute ressource, il lui faut de bons soins, de l'investissement, du développement stratégique et de la protection.

Nous pouvons faire preuve de beaucoup plus d'intelligence dans nos relations avec les bénévoles. Les rapports entre le secteur bénévole et la société ainsi que le rôle des bénévoles ont changé. Une éthique de l'action bénévole nouvelle et plus intelligente est en train d'émerger, et elle exige une réflexion plus approfondie sur la corre-

spondance adéquate entre les personnes et les tâches en action bénévole.

Les caractéristiques de la population canadienne changent aussi et, par conséquent, les besoins des Canadiennes et Canadiens changent aussi. Il en va de même du profil des personnes qui s'offrent à effectuer du travail bénévole : quoiqu'elles aient moins de temps à leur disposition, elles possèdent toutefois des compétences de grande valeur. Il est vrai qu'au Canada, un adulte sur trois s'adonne à l'action bénévole, mais il est aussi certain que moins de dix pour cent de la

population canadienne effectuent les trois quarts du travail bénévole. Ce noyau de « super » bénévoles est composé de personnes qui consacrent chacune des centaines d'heures annuellement à l'action bénévole. Elles sont d'âge moyen à leurs débuts dans le secteur bénévole. Ces personnes ont une scolarité très élevée, possèdent une grande expérience de vie et, très souvent, leur engagement est motivé par leurs croyances religieuses. Alors que ces bénévoles souhaitent vivement donner de leur temps, ils et elles veulent obtenir l'assurance que leur temps ne sera pas gaspillé. Ces personnes veulent effectuer un travail gratifiant et être sûres que les organismes qu'elles aident utiliseront leur apport de façon réfléchie et créatrice.

Les bénévoles ont des intérêts et des besoins précis. Il est crucial qu'un organisme apprenne à orienter et à canaliser ces intérêts et besoins en vue d'un partenariat effectif avec ses bénévoles.

Nous devons repenser nos façons de concevoir et d'organiser le travail des bénévoles. De plus, nous devons repenser nos méthodes de recrutement de bénévoles et notre utilisation de leur apport en temps et compétences afin de répondre à nos besoins et à ceux de nos membres, des personnes que nous desservons et des causes que nous défendons, ainsi qu'aux besoins mêmes des bénévoles. Il nous faut aussi repenser nos techniques de formation, d'appui et de reconnaissance, et les moyens de nous assurer que leur expérience du bénévolat sera gratifiante. La responsabilité de faire en sorte que l'apport des bénévoles fasse une véritable différence nous incombe.

Au cours des dernières années, on a élaboré un art ou une science du processus étape par étape de la gestion des bénévoles. Lorsqu'elles sont mises en pratique ces méthodes éprouvées résultent en un engagement beaucoup plus effectif des bénévoles. Le Code canadien du bénévolat, élaboré par Bénévoles Canada, procure aux organismes un cadre philosophique qui permet la participation des bénévoles aux plans de la gouvernance, du leadership et des services de première ligne. Le Code comprend aussi une liste de contrôle des normes de l'organisme qui aide à l'évaluation des programmes d'action bénévole. Il existe d'autres ressources et instruments qui mettent

l'accent sur les pratiques exemplaires et procurent des renseignements précis pour procéder à un renouvellement créateur de l'engagement à l'action bénévole. Sous l'égide de l'AIV, la série Perspectives bénévoles, propose de nouvelles voies pour l'engagement de bénévoles jeunes, de plus de 50 ans et d'employés d'entreprises privées, et comporte des conseils sur la façon d'aménager un environnement plus accessible à tous les types de bénévoles.

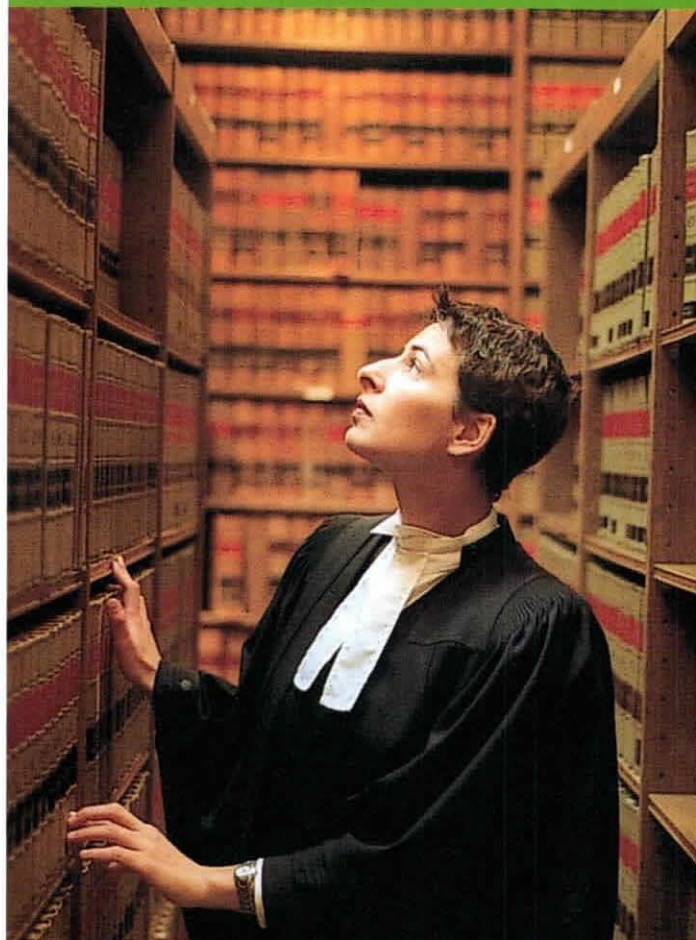
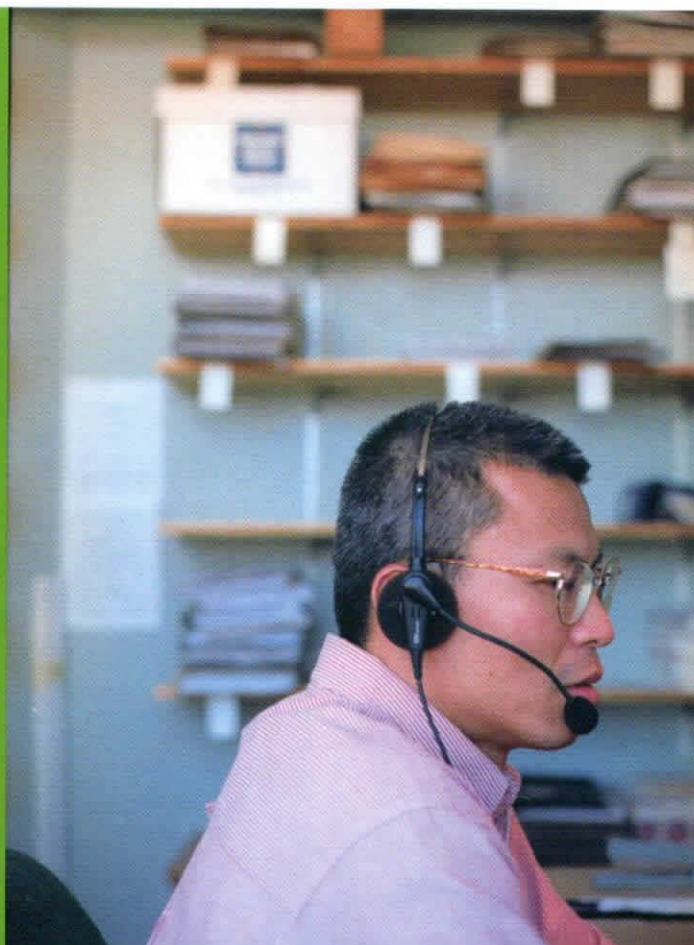
Plusieurs organismes d'action bénévole reconnaissent déjà la valeur de l'effort que suppose repenser l'engagement au bénévolat.

Nous devons repenser nos façons de concevoir et d'organiser le travail des bénévoles. De plus, nous devons repenser nos méthodes de recrutement de bénévoles et notre utilisation de leur apport en temps et compétences afin de répondre à nos besoins et à ceux de nos membres, des personnes que nous desservons et des causes que nous défendons, ainsi qu'aux besoins mêmes des bénévoles.

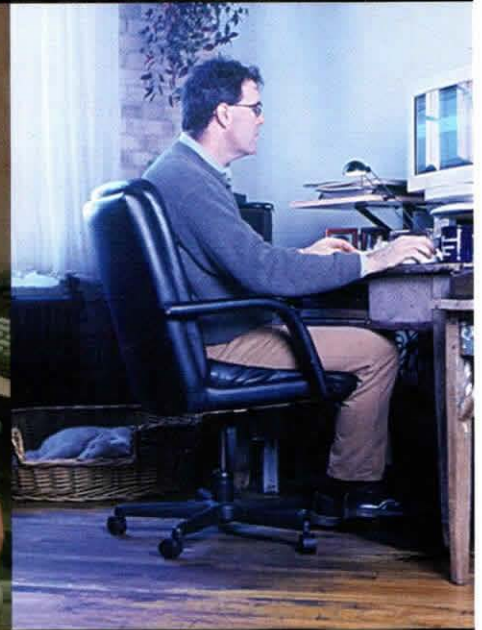
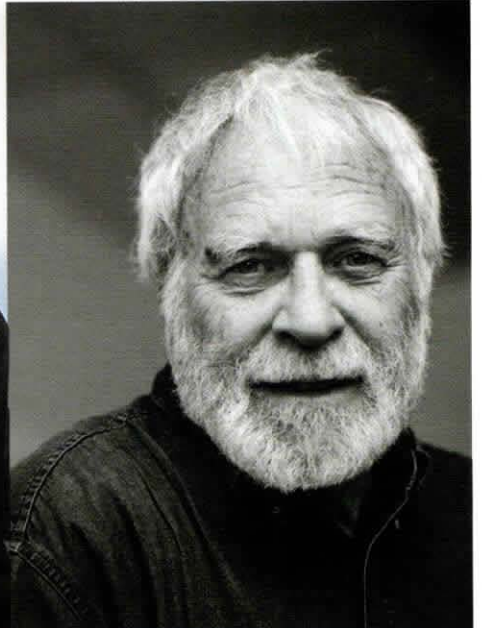
Selon l'ampleur et la composition d'un organisme, on y gère différemment les modifications aux politiques, pratiques et méthodes. Dans plusieurs organismes, un ou une gestionnaire professionnelle a la responsabilité de concevoir et d'orienter le rôle des bénévoles. Dans d'innombrables organismes, une telle tâche relève du conseil d'administration, d'un membre du personnel à qui incombent plusieurs autres responsabilités supposant une autre expertise, ou d'un ou d'une bénévole. Toutes ces personnes ont en commun un but et un défi précis : mobiliser des bénévoles de manière effective afin de mettre en oeuvre les missions de leur organisation.

Tout comme le bon jardinage qui dépend d'une bonne connaissance des besoins des plantes, de celles qui fleuriront à l'ombre et des autres qui préfèrent le plein soleil, des éléments nutritifs et des arrosages requis, etc., le secteur bénévole doit savoir comment nourrir l'action bénévole. Il existe autant de types de bénévoles que d'espèces de plantes. Nous disposons maintenant d'un grand réservoir de connaissances qui nous permettent de nourrir tous les

Je suis là



Je suis là



types de bénévoles, selon leurs possibilités, leurs caractères et leurs aptitudes, et de récolter avec eux et elles le meilleur de ce qu'ils et elles ont à offrir.

Autrement dit, les organismes d'action bénévole existent pour accomplir une mission et les possibilités pour ce faire ont l'envergure des besoins et des aspirations de l'humanité. Les bénévoles sont au cœur de l'accomplissement de cette mission. L'engagement effectif des bénévoles est l'élément central de cohésion des efforts complexes du secteur bénévole.

changement nécessaire qui doit être mis en pratique à l'échelon des services.

Nous devons évaluer à nouveau nos modes d'assignation des bénévoles aux tâches de même que la formation et l'appui que nous leur procurons. Il est aussi nécessaire que nous évaluions nos méthodes d'évaluation du travail accompli par les bénévoles et soyons précis quant aux effets de leur rendement sur celui même de l'organisation.

Toutes ces réflexions nous ouvrent à la possibilité de revitaliser radicalement les organismes qui mettent leurs idéaux en action et de nous entraider dans notre recherche de l'excellence dans l'accomplissement de nos missions respectives. Cette simple raison suffirait pour reconnaître l'importance de ces réflexions.

La simplicité de cette dynamique est à l'origine d'une révolution de la connaissance au sein du secteur bénévole. On peut la comparer au moment où, il y a quelques années, le secteur privé s'est rendu compte que le service à la clientèle n'était pas seulement une caractéristique souhaitable pour le succès en affaires, mais une activité absolument critique pour celles-ci. Ce ne sera que lorsque les organismes du secteur bénévole intégreront à tous les niveaux et aspects de leur culture organisationnelle leur compréhension de l'importance des bénévoles que nous commencerons à percevoir une véritable différence et un effet mesurable.

Il faut que ce changement ait lieu à tous les niveaux dans les organismes bénévoles. Non seulement les membres de conseils d'administration doivent-ils en discuter sincèrement, mais les gestionnaires doivent prendre ce changement au sérieux et l'incorporer à leurs techniques organisationnelles et administratives. Il faut élaborer des plans qui prévoient la participation de tous et toutes au sein de l'organisme et le

Nous devons réévaluer nos façons d'intégrer les bénévoles aux démarches de prises de décisions et de les maintenir au courant des modifications organisationnelles.

Nous vivons une période de renouveau que nous devons envisager avec un esprit ouvert, humour et une bonne volonté concertée. Nous devons aborder ce renouveau avec le plus grand respect de nos buts communs tout en modifiant certaines de nos pratiques et en conservant les plus efficaces.

Toutes ces réflexions nous ouvrent à la possibilité de revitaliser radicalement les organismes qui mettent leurs idéaux en action et de nous entraider dans notre recherche de l'excellence dans l'accomplissement de nos missions respectives. Cette simple raison suffirait pour reconnaître l'importance de ces réflexions.

Or, le changement peut permettre d'accomplir davantage, car il s'agit d'une entreprise collective d'une importance capitale pour nous tous et toutes au sein du mouvement bénévole. Plus nous serons respectueux et réfléchis dans notre effort de renouvellement de

notre conception et de notre définition de nos relations avec les bénévoles, plus nous pourrions construire une culture forte de l'action bénévole. Nous pouvons transformer l'expérience de l'action bénévole et ainsi construire une culture d'action bénévole, et par conséquent un secteur bénévole, des plus forts que le Canada ait jamais connus.

Notre défi le plus significatif : en période de changement, nous ne pouvons sous-estimer la valeur d'une culture d'action bénévole. Nos bénévoles traduisent nos intentions et nos valeurs en travail utile, significatif et mutuellement gratifiant. Quant à nous, nous devons revitaliser l'action bénévole en nous assurant qu'elle sera vivante, saine et viable. Nous devons prendre soin de notre jardin de bénévoles, répondre à leurs besoins pour qu'en retour ils et elles puissent répondre aux nôtres.

Une belle relation de réciprocité : si les bénévoles obtiennent le meilleur de nous-mêmes, nous pourrions obtenir le meilleur d'eux-mêmes.

Nous vous invitons instamment à amorcer votre travail de réflexion, à repenser l'engagement à l'action bénévole au sein de votre organisme. Au cours de l'AIV, Bénévoles Canada et ses partenaires gouvernementaux ont préparé des ressources et instruments qui traitent de la pensée organisationnelle et aident à l'orienter en vue du développement de l'engagement à l'action bénévole. Pour obtenir ces documents, visitez notre site à l'adresse suivante : **www.aivcanada.org** ou appelez-nous au 1-800-670-0401.

Voici quelques exemples d'activités que vous pouvez entreprendre : adoptez le Code canadien du bénévolat; communiquez avec Bénévoles Canada, votre centre local d'action bénévole, une association professionnelle de gestionnaires de bénévoles et vos propres bénévoles; visitez périodiquement le site web de l'AIV pour y trouver des renseignements sur des ressources, outils et organisations qui peuvent vous aider à démarrer; échangez vos pensées et témoignages avec d'autres et avec nous.

Restez en communication avec nous, faites les premiers pas de votre démarche de réflexion et bonne chance!

Vous pouvez faire les premiers pas de votre démarche de réflexion en :

- dressant une liste des accomplissements de vos bénévoles et en évaluant ces accomplissements,
- demandant à vos bénévoles comment ils et elles croient pouvoir s'engager de façon plus effective,
- demandant à vos membres de conseil d'administration bénévoles de décrire leur engagement au travail de l'organisme,
- recueillant des témoignages auprès de vos bénévoles, en les publiant dans le bulletin d'information interne de votre organisme et en réfléchissant sur ce que vous pouvez apprendre de ces témoignages.

Les ressources suivantes ont été conçues pour aider les organismes à impliquer, à gérer, à maintenir et à reconnaître plus efficacement leurs bénévoles. Ces livres, manuels et guides, produits sous les auspices de l'Année internationale des volontaires 2001 au Canada, permettent aux organismes de redéfinir et de revitaliser l'engagement bénévole.

*Pour obtenir plus de renseignements ou pour commander ces ressources, veuillez visiter le site Web canadien de l'Année internationale des volontaires 2001 à **www.aivcanada.org** ou composez le 1-800-670-0401.*

Code canadien du bénévolat

En raison de la taille et de la portée du secteur bénévole au Canada, il existe différents types d'occasions de bénévolat et divers niveaux de soutien organisationnel offert aux bénévoles.

Le **Code canadien du bénévolat** décrit les valeurs, les principes directeurs et les règles ou normes particulières qui se rapportent à la façon dont les organismes impliquent leurs bénévoles. Il présente un contexte et un guide qui aident les organismes à évaluer l'engagement de leurs bénévoles et le soutien offert à ceux-ci.

Le Code contient ce qui suit : des renseignements généraux sur le secteur bénévole canadien et sur la logique derrière la mise en place d'un code; le Code comme tel; des sujets de discussion liés au Code; et différentes méthodes d'application du Code.

Le **Code canadien du bénévolat** se compose de trois éléments importants :

1. Valeurs de la participation bénévole : Énoncés de base concernant l'importance et la valeur de la participation

bénévole au sein des organismes bénévoles et de la société canadienne.

2. Principes directeurs de la participation bénévole : Principes qui décrivent l'échange entre les organismes bénévoles et les bénévoles.

3. Normes liées à l'organisation de la participation bénévole : Normes dont les organismes doivent tenir compte lorsqu'ils développent ou révisent l'implication actuelle de leurs bénévoles.

Au moyen du **Code canadien du bénévolat**, les organismes examinent leurs politiques et priorités de bénévolat actuelles et sont encouragés à les revoir, à les adapter ou à les modifier. La mise en place d'une articulation normalisée et acceptée à l'échelle nationale du rôle et du traitement des bénévoles canadiens constitue une base partagée parmi les organismes bénévoles. Les résultats de l'adoption du Code sont une vision partagée dans l'ensemble du secteur bénévole canadien, un plus grand investissement des organismes dans le soutien aux bénévoles et une expérience plus constante pour les bénévoles.

Une question de conception

Le secteur bénévole fait face à de nombreux défis : effets de l'évolution démographique, attentes changeantes des bénévoles, inquiétudes concernant la gestion des risques, nouvelles tendances chez les jeunes bénévoles et réévaluation de la théorie de gouvernance. De plus en plus d'organismes sont forcés à recommencer à zéro à mesure qu'ils évaluent comment les bénévoles les aident à réaliser leurs missions.

Une question de conception est un document de travail et un guide pratique qui explore la nature des divers aspects de la conception des tâches. Il examine la façon de créer des occasions de bénévolat qui aident les organismes à réaliser leur mandat tout en satisfaisant les bénévoles. Le manuel explore également la relation entre la conception des tâches et la gestion des risques, les postes rémunérés et bénévoles, ainsi que les normes du travail et les stratégies de planification à long terme. Des exemples de descriptions de poste et d'études de cas organisationnelles sont également inclus.

Une conception des tâches efficace répond aux besoins des bénévoles et à ceux du programme ou de l'organisme. En réfléchissant à la conception des tâches et à l'adaptation des leçons tirées de la richesse des ressources humaines et de la théorie commerciale disponible, les organismes bénévoles sont plus aptes à impliquer leurs bénévoles en ce 21^e siècle.

Perspectives bénévoles

Cet ensemble de quatre manuels de gestion des programmes de bénévolat aborde les défis des organismes et des groupes qui cherchent à impliquer les jeunes, les personnes handicapées et les adultes plus âgés dans des activités de bénévolat. L'ensemble comprend également un manuel sur le bénévolat des employés / des entreprises qui aborde les incidences, les occasions et les défis que présente le bénévolat des employés / des entreprises aux organismes bénévoles.

Chaque manuel comprend des études de cas, des conseils concernant la gestion des programmes, des exemples de politiques et des documents d'exercice (c.-à-d., des descriptions de poste, des contrats de bénévolat, des outils de gestion des risques, des guides d'orientation et des aperçus d'évaluation).

Perspectives bénévoles : nouvelles stratégies pour favoriser la participation des jeunes

Les jeunes font du bénévolat plus que presque tout autre groupe d'âge. Toutefois, lorsqu'elles tentent de trouver l'emploi qui convient le mieux à ces jeunes bénévoles, de nombreuses agences éprouvent des difficultés à s'adapter aux intérêts et au style des jeunes. Ce manuel pratique contient des indices, des exemples de descriptions de poste et des lignes directrices générales concernant le travail avec les jeunes. **Nouvelles stratégies pour favoriser la participation des jeunes** examine la nouvelle tendance des jeunes bénévoles et illustre à quel point ces derniers peuvent apporter une perspective fraîche et énergique au sein des organismes et dans les programmes de bénévolat. Le manuel propose des stratégies et des suggestions pour l'élaboration d'occasions de bénévolat attrayantes pour les jeunes. Il traite également de tous les aspects du processus, du recrutement à la reconnaissance des bénévoles.

Perspectives bénévoles : vers un environnement accessible et intégrateur

De nombreuses personnes handicapées font face à des obstacles, et, par conséquent, à de la frustration lorsqu'il est question de l'accès à des occasions de bénévolat satisfaisantes. **Vers un environnement accessible et intégrateur** répond aux intérêts des personnes handicapées et à l'objectif des organismes d'impliquer une plus grande diversité de bénévoles. Ce manuel donne une description détaillée des questions et des obstacles liés au recrutement de personnes handicapées comme bénévoles. Il contient des renseignements utiles, des conseils pratiques et des suggestions concernant la façon de créer un milieu accessible et un cadre de travail qui aidera les organismes à offrir un milieu de travail accessible et chaleureux aux bénévoles handicapés. Il

aide également à la création de partenariats avec les organismes qui travaillent avec les personnes handicapées.

Perspectives bénévoles : nouvelles stratégies pour favoriser la participation des adultes plus âgés

Bien que les adultes canadiens plus âgés fassent du bénévolat en moins grand nombre que tout autre groupe d'âge, lorsqu'ils y prennent part, ils y consacrent en moyenne plus de temps que tous les bénévoles des autres groupes d'âge. Le défi de nombreux organismes bénévoles consiste à recruter des bénévoles âgés et à fournir des occasions de bénévolat qui ne dépendent pas uniquement des attentes traditionnelles liées aux intérêts et à la disponibilité des personnes âgées. **Nouvelles stratégies pour favoriser la participation des adultes plus âgés** explore les conclusions des statistiques et des recherches concernant les intérêts des adultes âgés dans un contexte de travail communautaire. Il présente également de nouvelles façons de percevoir la conception des tâches des personnes âgées et des exemples de cas de programmes de bénévolat novateurs à l'intention des adultes plus âgés.

Perspectives bénévoles : avantages et défis du bénévolat en milieu de travail

De nombreuses entreprises et d'autres grands employeurs ont mis sur pied des programmes de bénévolat des employés / des entreprises. Un des plus grands défis des groupes d'employés bénévoles consiste à trouver des organismes bénévoles prêts à les recruter. Ces organismes ont déjà souligné à quel point il pouvait être difficile de répondre aux besoins et aux intérêts des programmes de bénévolat des employés / des entreprises dans le contexte des besoins de leur organisation et de la conception générale de leurs programmes de bénévolat. **Avantages et défis du bénévolat en milieu de travail** traite des nouvelles tendances du bénévolat des employés / des entreprises et explore des façons qui permettent aux agences de profiter de ces bénévoles.

Journée mondiale du service des jeunes

Les événements uniques et les célébrations de grande envergure comme la Semaine nationale de l'action bénévole ou la Journée mondiale du service des jeunes (JMSJ) permettent de sensibiliser les gens au bénévolat et de générer un intérêt pour les activités de bénévolat.

Ce guide encourage les organismes à organiser un événement dans le cadre de JMSJ pour les trois raisons suivantes : aider à générer un intérêt pour le bénévolat des jeunes; désigner publiquement les organismes comme étant de bonnes sources de bénévolat pour les jeunes; et explorer différentes façons de profiter des jeunes bénévoles. Les organismes communautaires et les

jeunes tireront profit de la lecture de ce guide de planification complet.

Ressources sur le bénévolat en milieu de travail

Cet ensemble de trois ressources s'adresse au secteur des entreprises. Qu'il s'agisse d'une grande multinationale ou d'une petite entreprise locale, ces publications s'ajoutent très bien aux bibliothèques d'entreprise. Elles ont été rédigées en vue d'aborder les incidences, les occasions et les défis présentés par la tendance émergente du bénévolat des employés, et de donner des idées sur la façon d'impliquer les employés bénévoles dans la collectivité.

Le monde du travail au service de la communauté : jumelage des intentions et des possibilités d'action

Rédigé en collaboration avec Volunteer Calgary et IMAGINE, ce livre examine les avantages du bénévolat des employés / des entreprises. Il décrit, étape par étape, la marche à suivre pour mettre en oeuvre ou améliorer un programme de bénévolat pour des employés.

Bénévolat en milieu de travail – comment les entreprises canadiennes encouragent et appuient le bénévolat

Donnant une description détaillée de certaines initiatives canadiennes de bénévolat des employés, ce livre traite des entreprises qui ont trouvé des façons uniques et ingénieuses d'associer employés et groupes communautaires. Rédigées en collaboration avec IMAGINE, ces études de cas offrent aide et encouragement aux entreprises concernant la façon d'appuyer le bénévolat des employés.

Bénévolat des employés au sein des petites entreprises

Visant à présenter le concept du bénévolat des employés aux petites entreprises, ce document d'information utile sensibilise les petites entreprises et les encourage à élaborer un programme de bénévolat des employés.