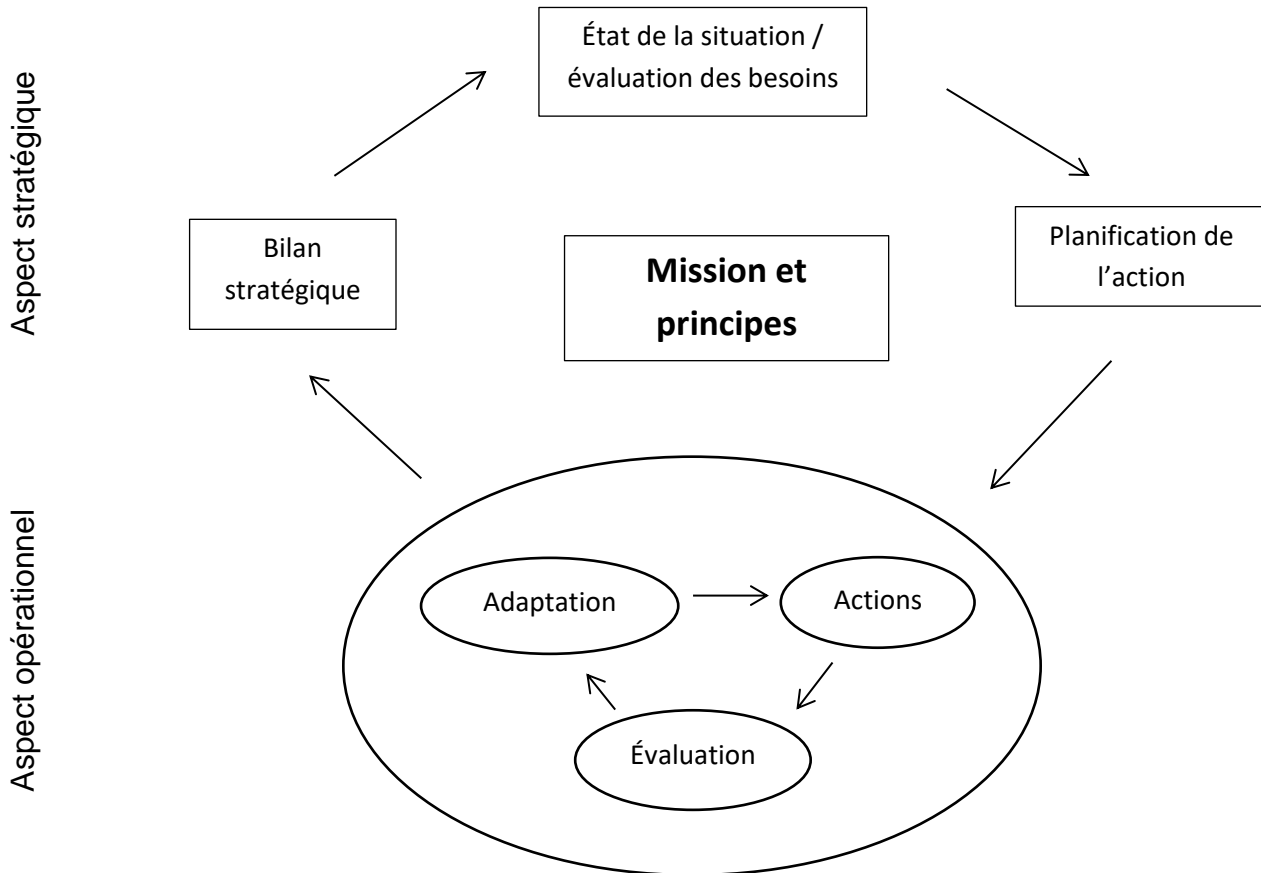


Processus de gestion des activités

CAB de Cowansville



Objectifs du processus :

Permettre l'amélioration continue : le présent processus vise avant tout à permettre une amélioration continue des services augmentant par le fait même l'impact sur la population.

Garder les bénévoles au centre de leur activité : le présent processus vise aussi de permettre aux bénévoles au sein d'une même activité de prendre les décisions les concernant sur comment mieux répondre aux besoins qu'ils décident eux-mêmes de répondre. Ainsi, chacune des phases du processus nécessite non seulement l'implication des bénévoles mais aussi leurs choix.

Éléments transversaux au processus :

Garder des traces écrites : il est primordial de conserver des traces écrites (par exemple par des compte-rendus) des différentes décisions prises tout le long du processus.

Assurer le suivi : il est tout aussi important de faire le suivi, tant dans les actions que dans l'information, des décisions qui ont été prises afin d'assurer non seulement la réalisation de ces décisions mais aussi la continuité et la cohérence dans la prise de décision.

Possibilité d'implication de l'ensemble des bénévoles reliés à l'activité : Même si tous les bénévoles ne seront pas nécessairement impliqués dans chacune des étapes, il est important de leur permettre une implication maximale afin de les faire participer, s'ils le veulent, aux décisions concernant leur activité.

Équilibre entre réflexion et action : Certaines personnes sont plus portées sur la réflexion, d'autres sur l'action. Ce qui permet d'avoir le plus d'impact est de trouver l'équilibre entre les deux. Les bénévoles peuvent toujours décider de s'impliquer plus dans l'aspect qui leur correspond le mieux.

Garder ça simple : Bien que le processus puisse sembler complexe au premier abord, il n'a pas besoin de devenir compliqué. Par exemple, tout l'aspect stratégique pourrait être traité au cours d'une même rencontre annuelle. Et celle-ci n'est pas non plus obligée de durer très longtemps. En fait, cela dépendra grandement du contexte et de la maturité de l'activité. Autrement dit, la complexité de l'intervention devra se faire en fonction du besoin réel des bénévoles et de l'activité.

Maintenir le lien avec le CA : Étant donné le contexte de responsabilité légale du CAB par rapport aux activités. Le lien doit être maintenu entre les décisions des bénévoles des activités et le CA. Cependant, au-delà de cet aspect, il est bien que le CA ne soit pas seulement un acteur qui constate ce qui se passe. On veut que les décisions soient bien comprises par le CA afin que ce dernier soit mobilisable pour cette activité en cas de besoin.

Tenir compte du roulement : Un autre aspect important est de tenir compte du fait qu'il peut advenir un certain roulement au niveau des bénévoles à l'intérieur des activités. De ce fait, il est d'autant plus important d'adapter le processus de gestion (entre autres par le rappel des décisions passées) mais aussi l'accueil et l'intégration des nouveaux bénévoles.

Éléments du graphique du processus

Mission et principes : Ce que nous faisons réellement dans l'activité et différents éléments transversaux fondamentaux à l'action même des bénévoles dans l'activité dont il est question.

État de situation / besoins : analyse de la situation actuelle de l'activité en fonction de l'expérience des bénévoles et du bilan précédent. Évaluation des besoins à répondre que ce soit des besoins au niveau des bénéficiaires ou du fonctionnement de l'activité.

Planification de l'action : le moment de se définir une vision (où voulons-nous être dans 5 ans?), des orientations (comment allons-nous y arriver?) et les actions concrètes reliées.

Bilan stratégique : réflexion sur ce qui a bien été, ce qui a mal été, les apprentissages et les améliorations à apporter.

Rencontre stratégique

Calendrier récurrent des rencontres stratégiques (rencontre de gestion des services) :

- Mai : Impôt/CIA
- Août : Repas communautaire
- Novembre : Dépannage
- Janvier : Accompagnement transport
- Février : Visites d'amitié

Aspect opérationnel

Actions / évaluation / adaptation :

L'aspect opérationnel caractérise la réalisation du plan d'action et des activités des bénévoles. Dans une perspective d'amélioration continue, cette réalisation passe par un continuum circulaire comportant la réalisation de l'action, la gestion quotidienne des difficultés rencontrées qui nous amène à réévaluer constamment le fonctionnement de l'activité et l'adaptation du fonctionnement à court terme (le fonctionnement long terme relevant plus de l'aspect stratégique. Dans ce cadre, il est important de mettre en place des processus de gestion opérationnelle.

Processus de gestion opérationnelle

Suivi courant : il s'agit d'une rencontre ou d'un contact, plus ou moins formel et relativement court. Le but est à la fois de s'assurer qu'aucune situation problématique n'est en développement mais aussi de rassurer les bénévoles qu'un soutien demeure présent en cas de besoin. La fréquence du suivi courant peut varier d'une activité à l'autre selon le besoin. Pour les activités qui nécessitent de la productivité et du travail d'équipe, le suivi devrait se faire minimalement de façon hebdomadaire.

Suivi avec les responsables : habituellement, ce type de suivi se fait en sous-comités de bénévoles ou avec le bénévole responsable de l'activité. Le principal but est d'assurer l'arrimage des activités quotidiennes avec les actions qui ont été planifiées dans l'aspect stratégique. Par exemple, si une action identifiée lors de la rencontre annuelle d'amélioration continue est de faire plus de publicité, on fera le suivi de comment avance ce dossier : est-ce que les publicités ont été faites?, est-ce qu'on voit une augmentation du nombre de bénéficiaires?, etc. De plus, ce suivi permettra de réfléchir et d'agir sur des situations problématiques en continue ou transversales.

Suivi ponctuel : le suivi ponctuel se fait par la coordonnatrice ou encore une bénévole responsable selon le cas. Ce type de suivi se fait avec un individu en particulier soit dans une perspective de gestion des insatisfactions soit dans une perspective de mesures disciplinaire. Ce suivi est réalisé au besoin, selon le cas.

Sentiment d'accompagnement : Il est à noter que au-delà de ces suivis des contacts réguliers doivent se faire afin de toujours maintenir le lien avec les bénévoles et s'assurer qu'ils perçoivent le soutien qui leur ai offert, autrement dit que nous sommes là en cas de besoin. De plus, ces contacts permettent de renforcer le sentiment de considération qui est primordial pour que le bénévole se sente reconnu.