



Guide à l'intention des surveillantes et surveillants des bénévoles

Introduction autoguidée à la gestion des bénévoles

février 2026



**UNE équipe
UN objectif**

Contenu

Politique et formulaires

- **Politique de gestion des bénévoles du SBMFC**
- Inscription des bénévoles
- Manuel à l'intention des bénévoles
- Guide sur le harcèlement
- Code de conduite des bénévoles
- Guide sur le renvoi des bénévoles

Outils et informations

- Description du rôle de bénévole
- Recrutement
- Orientation et formation
- Soutien et rétroaction
- Reconnaissance



Politique de gestion des bénévoles du SBMFC

**2026 - LA POLITIQUE EST EN COURS DE RÉVISION, MAIS EN ATTENTE
D'APPROBATION FINALE. VEUILLEZ ENVOYER UN E-MAIL À L'ÉQUIPE DE
BÉNÉVOLES POUR PLUS D'INFORMATIONS.**



Inscription des bénévoles

Le SBMFC a développé une bibliothèque de formulaires d'inscription pour les bénévoles afin de faciliter un processus d'inscription complet et fluide.

Formulaires obligatoires

Il s'agit de formulaires PDF à remplir. Ils peuvent également être imprimés et remplis à la main.

- [Formulaire d'inscription des bénévoles des SBMFC](#)
- [Formulaire de consentement du parent tuteur legal des SBMFC](#)
- [Entente de bénévolat des SBMFC](#)
- Rapport d'incident de SST des FNP pour non employes des SBMFC

The image displays three overlapping forms from the SBMFC (Services de bien-être et moral des Forces canadiennes). The top form is the 'Formulaire de consentement du parent/tuteur' (Parental Consent Form), which includes a section for the parent's signature and a checkbox for the parent's consent. The middle form is the 'Formulaire d'inscription du bénévole' (Volunteer Registration Form), which contains sections for personal information, contact details, and emergency contacts. The bottom form is the 'Entente de bénévolat' (Volunteer Agreement), which includes a section for the volunteer's signature and a checkbox for the volunteer's agreement. All forms feature the SBMFC logo and are designed to be filled out by hand or printed and filled out.



Manuel à l'intention des bénévoles

- À propos des SBMFC
- Engagement à l'endroit des bénévoles
- Rôles et responsabilités
- Code de conduite des bénévoles
- Politique sur le harcèlement et la consommation de substances
- Assurance pour bénévoles
- Départ volontaire
- Énoncé de confidentialité
- Formation et orientation
- Activités
- Avantages
- Message d'appréciation

Ce document doit être remis à tous les bénévoles, qui sont tenus de signer le code de conduite.



Guide sur le harcèlement

Nous vous encourageons à signaler tout comportement irrespectueux ou qui pourrait être considéré comme du harcèlement observé chez des participantes ou participants, des membres du personnel ou d'autres bénévoles par le biais de la procédure confidentielle de signalement d'incidents décrite ci-dessous.

- Documenter l'incident.
- Parler à un pair ou à une personne de confiance.
- Demander le soutien de votre surveillante ou surveillant, ou de votre gestionnaire.
- Utiliser les ressources de soutien internes.
- Parler directement à la personne en cause (s'il est sécuritaire de le faire).
- Documenter le processus.



Code de conduite des bénévoles

Les lignes directrices suivantes visent à maintenir un espace sécuritaire et accueillant pour toutes et tous.

- Respect des politiques des SBMFC et de la loi
- Sécurité
- Utilisation des ressources
- Exactitude et protection de l'information
- Marque et propriété intellectuelle
- Conflits d'intérêts
- Cadeaux et marques d'hospitalité
- Impartialité et neutralité politique
- Conduite personnelle et représentation
- Équité et intégrité
- Comportement éthique
- Utilisation d'un appareil mobile
- Demandes de renseignements des médias



Départ volontaire

Votre surveillante ou surveillant peut, à sa discrétion, vous congédier si vous avez cessé vos activités de bénévolat. **Les SBMFC ne prennent pas cette décision à la légère** : ils examinent d'abord tous les faits et renseignements pertinents.

Vous pourriez faire l'objet d'un congédiement pour plusieurs raisons, y compris, mais sans s'y limiter, celles ci-dessous.

- **Rendement insatisfaisant** : lorsque vous refusez d'améliorer votre rendement pour le rendre conforme aux normes requises par l'occasion de bénévolat.
- **Renvoi immédiat pour motif valable** : est considéré comme un motif valable tout acte ou toute omission qui met en danger les SBMFC, les visiteuses et visiteurs, les membres du personnel ou les bénévoles, ou qui endommage les biens de l'organisation.

Si vous faites l'objet d'un congédiement pour des raisons telles que la **fraude, le vol, le vandalisme, la violence ou tout autre manquement délibéré au code de conduite des bénévoles, le congédiement se fera immédiatement et sans préavis**. Ces cas peuvent également faire l'objet d'une enquête approfondie et d'une intervention formelle. Si vos actes sont soupçonnés d'être criminels, les SBMFC feront rapidement appel aux services de police appropriés et toute enquête policière qui en résultera se déroulera parallèlement à un examen interne et pourra possiblement le remplacer.

Il incombe à votre surveillante ou surveillant de s'assurer que vous êtes au fait des attentes et des responsabilités ainsi que des conséquences possibles en cas de non-respect de ces attentes, de violation d'une limite ou de comportement inapproprié.



Demande de reconsidération concernant un départ involontaire

Si vous estimez que votre congédiement est injustifié, vous pouvez soumettre une demande écrite de reconsidération dans un délai de dix jours ouvrables en suivant les étapes ci-dessous.

Étape 1 : envoyer la demande de reconsidération à la ou au gestionnaire du service pour un premier examen et une réponse écrite dans un délai de dix jours ouvrables.

Étape 2 : si le problème n'est toujours pas résolu, soumettre le cas à la gestionnaire supérieure ou régionale ou au gestionnaire supérieur ou régional (ou son équivalent), qui convoquera un groupe impartial et répondra dans les quinze jours ouvrables.

Étape 3 : si la décision reste contestée, déposer un recours final auprès du bureau du Programme de bénévolat. La décision, rendue dans les vingt jours ouvrables, est définitive et contraignante pour toutes les parties.



Démission et congédiement

Les bénévoles doivent être informés de la procédure de congédiement ci-dessous.

1

Le fait de manquer aux exigences, de ne pas respecter le code de conduite et de ne pas bien représenter le MDN, les SBMFC ou le musée donne lieu à un **rapport d'incident** dans le dossier de la ou du bénévole, suivi de l'élaboration d'un plan d'amélioration.

2

Les récidives donnent lieu à des **avertissements verbaux et écrits** consignés dans le dossier.

3

La gravité détermine **le nombre d'avertissements avant congédiement**, généralement deux avant le congédiement s'il n'y a aucune amélioration.

4

La période entre le **dernier avertissement** et le congédiement de la ou du bénévole ne devrait pas dépasser deux semaines, en fonction du niveau d'implication de cette ou ce bénévole (quotidien, hebdomadaire, mensuel, occasionnel), pour lui laisser le temps de s'améliorer.

5

Une rencontre en personne avec la ou le bénévole doit être organisée par la coordinatrice ou le coordinateur et une ou un gestionnaire pour communiquer la **décision de congédiement**, sans autre discussion ou réexamen.

6

La ou le bénévole recevra une **confirmation de son congédiement** sous forme de lettre de congédiement signée par sa surveillante ou son surveillant.



Ressource

Description du rôle de bénévole

Remplir la description du rôle de bénévole de manière exhaustive et précise permet d'obtenir plusieurs résultats importants :

- Clarté des responsabilités
- Atténuation des risques et sécurité
- Cohérence entre les rôles
- Responsabilité



Directives pour le document destiné aux bénévoles — Description du rôle de bénévole

Remplir la description du rôle des bénévoles de manière détaillée et précise permet d'obtenir plusieurs résultats importants : cela clarifie les responsabilités des bénévoles et du personnel, aide à identifier et à atténuer les risques grâce à une évaluation appropriée, favorise la cohérence entre les rôles et les lieux, et démontre la responsabilité dans la manière dont les rôles des bénévoles sont structurés et gérés.

Transparence des responsabilités. Définir clairement le rôle de chaque bénévole aide à la fois le personnel et les bénévoles à comprendre l'étendue des responsabilités et des attentes.

Gestion des risques et sécurité. Une évaluation des risques permet d'identifier les dangers potentiels pour les bénévoles, de définir des stratégies d'atténuation et de prévenir les tâches ou les environnements dangereux.

Cohérence entre les rôles. L'utilisation d'un modèle cohérent et bien structuré pour les rôles des bénévoles permet de constituer une base fiable de descriptions des rôles et garantit l'application cohérente des pratiques exemplaires dans tous les sites.

Responsabilité. Examiner chaque rôle des bénévoles sous l'angle des risques — et documenter les stratégies d'atténuation — permet de démontrer une approche réfléchie en matière de sécurité et de responsabilité des bénévoles.

Les sections ci-dessous décrivent les principaux éléments du rôle des bénévoles. Les conseils fournis vous aideront à vous assurer que tous les détails nécessaires sont pris en compte de manière efficace.

1. **Objectif du rôle.** Un bref résumé de la manière dont le rôle du bénévole soutient l'objectif global de l'équipe ou du programme.
2. **Tâches et activités.** Décrivez toutes les obligations requises pour le rôle de bénévole afin de permettre une compréhension claire des responsabilités et des attentes.
3. **Clientèle ou personnes desservies.** Énumérez les données démographiques ou les caractéristiques clés : groupes d'âge, origines ou considérations particulières (p. ex. personnes âgées, jeunes, nouveaux arrivants).
4. **Lieu ou cadre.** Fournissez de l'information sur le ou les lieux physiques ou environnements où le bénévole sera affecté.
5. **Temps à consacrer.** Indiquez la durée et la fréquence : combien d'heures par jour/semaine/mois, ou si le rôle est lié à un événement particulier.
6. **Supervision, formation et orientation.** Précisez les éléments suivants :
 - Nom, adresse électronique et numéro de téléphone du contact principal/superviseur des bénévoles
 - Toute exigence spécifique en matière de formation ou de certification.



Recrutement

Le recrutement est un processus dynamique qui peut être mené à bien en exploitant les ressources dont vous disposez.

- Élaborez des descriptions de rôle bien rédigées.
- Exploitez les canaux en ligne pour promouvoir les offres de bénévolat.
- Adoptez une approche de recrutement entre pairs.
- Envisagez d'explorer le bénévolat d'entreprise.
- Définissez vos besoins en bénévoles.
- Créez un plan de marketing.
- Promouvez la flexibilité dans vos offres.

La description du rôle de bénévole est également un bon moyen de promouvoir ce rôle.



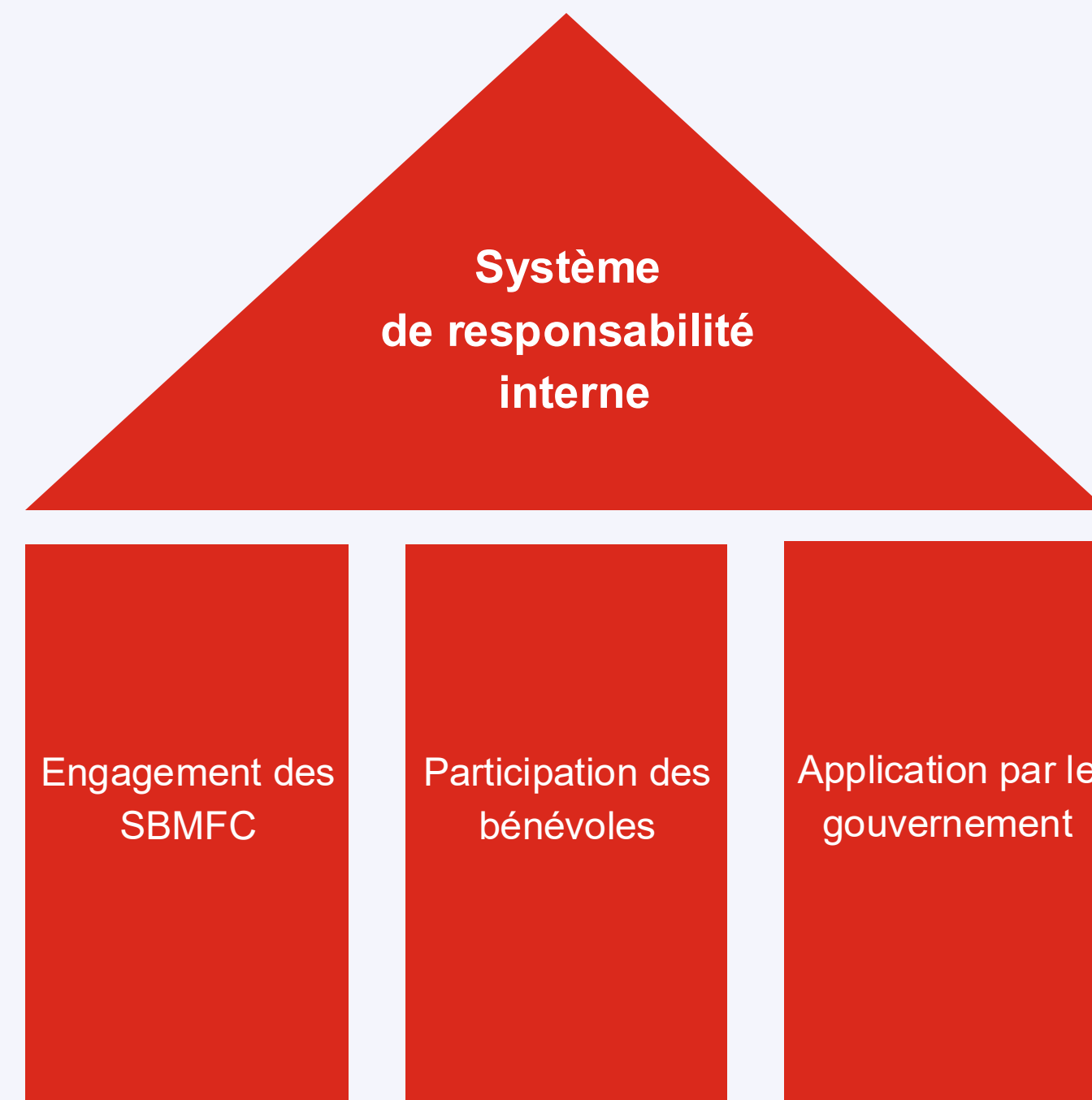
Orientation et formation

Les bénévoles sont tenus de participer à une séance d'orientation sur l'organisation ainsi qu'à une formation correspondant aux besoins de leur rôle. Cette séance devrait également aborder les procédures de sécurité propres à l'emplacement (*p. ex. évacuation, sécurité incendie, emplacement de la trousse de premiers soins*).

L'équipe des bénévoles des SBMFC offrira gratuitement à tous les bénévoles un **cours de sensibilisation à la santé et à la sécurité au travail** (coming soon).

Nous utilisons le **système de responsabilité interne** pour montrer que nous avons toutes et tous un rôle à jouer en matière de sécurité et de sensibilisation.

- Cours de 25 à 30 minutes
- Questionnaire de validation
- Certificat



Orientation

L'orientation et la formation des bénévoles permettent à ces derniers de se sentir les bienvenus, de comprendre leur rôle et de connaître la mission et les attentes de l'organisation. Elles renforcent leur confiance, favorisent leur sécurité et créent un sentiment d'appartenance, éléments essentiels à un engagement efficace et significatif.

Accueil chaleureux.

- Présentez-leur l'équipe, la mission et la culture.
- Donnez-leur l'impression de faire partie de l'équipe.

Aperçu organisationnel.

- Donnez un aperçu de l'histoire, des valeurs et des objectifs de l'organisation.
- Expliquez comment les bénévoles font partie d'un tout.

Politiques et procédures

- Abordez les principales politiques et procédures.
- Discutez des attentes en matière d'assiduité, de confidentialité, de sécurité et de communication.

Droits et responsabilités.

- Expliquez-leur leurs droits en tant que bénévoles et leurs responsabilités envers l'organisation et ses bénéficiaires.

Visite et familiarisation.

- Faites-leur visiter les lieux (sorties de secours, fournitures de bureau, etc.).



Formation

Conseil de pro : l'orientation et la formation sont l'occasion de susciter l'enthousiasme. Montrez aux bénévoles l'impact concret de leurs efforts : partagez des témoignages forts, mettez en avant leurs réalisations et établissez un lien entre leur travail et des résultats significatifs. Lorsque les gens voient la différence qu'ils font, ils restent engagés et motivés.

Formation relative aux rôles

- Utilisez les sections relatives aux détails du poste, à l'évaluation des risques et aux considérations politiques du modèle de description du rôle de bénévole pour orienter la formation.
- Mettez l'accent sur l'objectif du poste et les fonctions/activités pour vous assurer que les bénévoles comprennent leurs responsabilités.
- *Le cas échéant, présentez une évaluation des risques et des considérations politiques pour clarifier le contexte et aider les bénévoles à se préparer aux défis qui les attendent.*

Formation continue

- Identifiez les compétences essentielles requises selon la section relative aux détails du poste.
- Proposez des séances d'apprentissage régulières et pratiques pour développer les compétences essentielles.
- Imaginez des mises en situation spécifiques à un rôle pour l'apprentissage et le perfectionnement continus.
- *(Si cela s'applique au rôle de la ou du bénévole.)*

Rétroaction

- Établissez des possibilités structurées de rétroaction liées aux détails du rôle.
- Encouragez une communication ouverte sur les défis et les réussites.
- Tenez compte des commentaires des bénévoles pour affiner la formation au fil du temps.





Guide à l'intention des surveillantes et surveillants des bénévoles

Soutien et rétroaction

Soutenez les bénévoles en leur fournissant les outils et les ressources pour les aider dans l'accomplissement d'une tâche spécifique. Assurez-vous qu'elles et ils ne se sentent jamais seuls, vulnérables, mal à l'aise ou incertains à propos d'une tâche qui leur a été confiée. La communication joue un rôle important pour que les bénévoles se sentent soutenus.

Il est important que la **rétroaction** soit fondée sur l'observation et le rendement afin que les bénévoles se sentent attachés à la communauté qu'elles et ils soutiennent.





Reconnaissance

Les bénévoles jouent un rôle essentiel dans notre organisation et leurs efforts ne passent pas inaperçus. Nous avons mis en place plusieurs mesures pour montrer notre reconnaissance. Un événement annuel de reconnaissance des bénévoles est organisé dans toutes les bases et escadres pour célébrer le dévouement et l'engagement de nos bénévoles.

Vous pouvez proposer la candidature de bénévoles pour le titre de **bénévole du mois** à tout moment.

Les noms sont tirés au sort chaque mois et restent dans le tirage pendant un an.



Reconnaissance

Faites de la reconnaissance une priorité.

- Désignez une personne responsable de superviser la **reconnaissance continue des bénévoles** et envoyez **régulièrement des messages de remerciement**.

Exprimez régulièrement votre gratitude.

- Établissez un **horaire structuré** de reconnaissance des bénévoles tout au long de l'année.
- Saisissez l'occasion d'exprimer votre gratitude après un **événement** ou lors d'une **occasion spéciale**.

Variez les formes de reconnaissance.

- Variez vos **méthodes de reconnaissance** pour maximiser l'implication des bénévoles.

Soulignez la contribution des bénévoles.

- Soulignez le **rôle essentiel** que jouent les bénévoles dans la réussite de votre équipe.
- **Personnalisez la reconnaissance** en mentionnant leurs noms, leurs intérêts et leurs contributions spécifiques.
- **Demandez aux bénévoles** comment elles et ils souhaitent être reconnus afin de vous assurer que le geste est significatif et respectueux.

Reconnaissez les efforts rapidement.

- **Reconnaissez rapidement** les contributions des bénévoles de façon à démontrer une reconnaissance **significative et marquante**.

