

Liste de contrôle pour la gestion du bénévolat en période de crise et la résilience organisationnelle

Cette liste de contrôle aide les responsables d'organisations à but non lucratif (OBNL) à évaluer et à développer la gestion du bénévolat en prévision de futures situations de crise. Elle est conçue comme un **outil de réflexion préventive** et vise à identifier les forces et les domaines d'action à un stade précoce.

Veillez évaluer chaque affirmation selon neuf dimensions sur une échelle de 0 (pas du tout d'accord) à 4 (tout à fait d'accord). Même si certaines affirmations sont difficiles à évaluer, nous vous prions de répondre à tous les éléments selon votre meilleure estimation. Calculez à chaque fois la somme intermédiaire et reportez-la dans le tableau récapitulatif à la fin afin d'obtenir votre score total et l'évaluation correspondante.

Cette liste est exclusivement destinée à un usage personnel. Les résultats vous appartiennent et servent à des fins d'orientation interne. La remplir vous prendra environ 10 à 15 minutes.

Merci pour votre volonté d'autoréflexion et pour votre engagement bénévole en temps de crise!

La liste de contrôle a été élaborée par la [Prof. Dr. Sigrid Haunberger](#) et Siro Schnellli dans le cadre du projet «Engagement de la société civile en temps de crise».

	tout à fait d'accord (4)	d'accord (3)	plutôt d'accord (2)	pas d'accord (1)	pas du tout d'accord (0)
1. Planification et préparation					
Nous avons envisagé divers scénarios de crise (p.ex. augmentation ou baisse du nombre de bénévoles).					
Il existe des responsabilités claires pour la coordination, la planification des interventions et l'accompagnement des bénévoles.					
Nous disposons d'une stratégie de recrutement des bénévoles.					
Tous les aspects juridiques et d'assurance relatifs aux bénévoles sont clarifiés.					
Nos canaux de communication internes et externes sont clairement définis.					
Sous-total :					

	tout à fait d'accord (4)	d'accord (3)	plutôt d'accord (2)	pas d'accord (1)	pas du tout d'accord (0)
2. Recrutement des bénévoles et enregistrement					
Les bénévoles potentiels sont sollicités de manière ciblée.					
L'inscription des bénévoles est simple et rapide.					
Les données de contact, qualifications et disponibilités des bénévoles sont correctement enregistrées.					
Les bénévoles reçoivent une réponse rapidement après leur inscription.					
Nous avons des stratégies pour recruter et former de nouveaux bénévoles en cas de besoin accru.					
Sous-total :					
3. Formation et planification des interventions					
Tous les bénévoles reçoivent une initiation rapide et pratique.					
Les informations liées à la crise sont clairement communiquées aux bénévoles.					
Les horaires et missions des bénévoles sont organisés de manière efficace.					
L'infrastructure nécessaire (matériel, équipement, locaux) est disponible.					
Les bénévoles sont affectés en fonction de leurs compétences, intérêts et des besoins des bénéficiaires.					
Sous-total :					

	tout à fait d'accord (4)	d'accord (3)	plutôt d'accord (2)	pas d'accord (1)	pas du tout d'accord (0)
4. Accompagnement et motivation					
Il existe des référents clairs pour répondre aux questions et apporter un soutien aux bénévoles.					
Même en temps de crise, nos bénévoles disposent des compétences et ressources nécessaires pour accomplir efficacement leurs tâches.					
L'engagement des bénévoles est reconnu et encouragé – même dans des conditions changeantes.					
Une stratégie claire est prévue pour faire face aux changements soudains du cadre.					
Les bénévoles ont la possibilité de participer à la prise de décisions et à la co-construction.					
Sous-total :					
5. Clôture et suivi					
L'engagement des bénévoles est systématiquement documenté (p. ex. rapports d'expérience, analyses de données).					
Les expériences des bénéficiaires sont documentées et analysées.					
Les enseignements tirés des interventions passées sont pris en compte de manière systématique pour les futures crises.					
Des stratégies existent pour rester en contact avec les bénévoles et les réactiver si besoin.					
Les expériences des bénévoles – en particulier en temps de crise – sont documentées, évaluées et utilisées pour des améliorations futures.					
Sous-total :					

	tout à fait d'accord (4)	d'accord (3)	plutôt d'accord (2)	pas d'accord (1)	pas du tout d'accord (0)
6. Communication de crise					
La communication est adaptée aux groupes cibles concernés (p.ex.bénévoles, bénéficiaires, public).					
Les bénévoles sont explicitement pris en compte dans notre plan de communication de crise.					
Les bénévoles et bénéficiaires sont informés de manière transparente, honnête et régulière – même en cas d'incertitudes.					
Une équipe de communication de crise est désignée et les responsabilités sont clairement définies.					
Même en situation de crise, nous communiquons rapidement et clairement avec nos bénévoles (p.ex.instructions, modifications, mises à jour).					
					Sous-total :
7. Cellule de crise et plan de crise					
Toutes les ressources nécessaires (p.ex.locaux, technique, personnel) sont disponibles pour permettre à la cellule de crise de démarrer immédiatement son travail.					
La cellule de crise peut rapidement évaluer la situation et prendre les décisions nécessaires.					
Des accords clairs existent concernant les horaires de travail et les pauses des membres de la cellule, même lors d'interventions prolongées.					
Notre organisation dispose d'un plan pour faire face à l'indisponibilité ou au retrait de bénévoles en raison d'une crise.					
Un plan est en place pour assurer la continuité du travail de la cellule de crise en cas d'indisponibilité de certains membres.					
					Sous-total :

	tout à fait d'accord (4)	d'accord (3)	plutôt d'accord (2)	pas d'accord (1)	pas du tout d'accord (0)
8. Coopération interinstitutionnelle					
Des échanges réguliers d'informations ont lieu entre notre organisation et d'autres acteurs pertinents.					
Notre organisation collabore régulièrement avec d'autres organisations à but non lucratif dans des projets ou programmes communs.					
Notre organisation partage régulièrement des connaissances spécialisées et des pratiques éprouvées avec d'autres organisations.					
Nous avons accès à une plateforme (numérique) centrale ou à un réseau pour l'intermédiation des bénévoles.					
En situation de crise, nous nous soutenons mutuellement avec d'autres organisations pertinentes.					
					Sous-total :
9. Résilience					
La gestion du bénévolat dans notre organisation est hautement capable d'improvisation.					
La gestion du bénévolat repose sur des valeurs partagées, une vision commune et des règles de comportement claires.					
En situation difficile, la gestion du bénévolat s'adapte de manière stratégique et ciblée.					
Les réseaux et relations avec d'autres organisations de bénévolat sont activement entretenus.					
Les changements importants dans l'environnement de l'organisation sont régulièrement examinés et analysés.					
					Sous-total :

Dimension	Points
1. Planification et préparation	
2. Recrutement des bénévoles et enregistrement	
3. Formation et planification des interventions	
4. Accompagnement et motivation	
5. Clôture et suivi	
6. Communication de crise	
7. Cellule de crise et plan de crise	
8. Coopération interinstitutionnelle	
9. Résilience	
Total:	

Points	État de la gestion du bénévolat et de la résilience organisationnelle	Évaluation
0 - 32	<p>Votre gestion du bénévolat est encore peu résiliente face aux crises et présente d'importants potentiels d'amélioration.</p> <p>Appréciation :</p> <p>Votre gestion du bénévolat en est encore à ses débuts et présente de grandes lacunes. Il existe probablement des structures ou approches initiales, mais elles ne sont ni complètes ni suffisamment durables. Des défis comme un recrutement difficile, un manque d'accompagnement ou une faible fidélisation des bénévoles sont probables. En situation de crise, cela peut entraîner une désorganisation ou un déploiement inefficace des bénévoles.</p> <p>Recommandation :</p> <p>Commencez par les fondamentaux : définissez des processus clairs, désignez des référents fixes, et veillez à ce que les bénévoles soient rapidement formés. La communication est particulièrement importante – tant avec les bénévoles qu'au sein de l'équipe. Il serait peut-être utile d'échanger avec d'autres organisations ou d'utiliser des modèles éprouvés de gestion des bénévoles. Commencez petit et progressez pas à pas pour créer une base stable pour les futures missions.</p>	Peu résilient face aux crises
33 - 69	<p>Votre gestion du bénévolat suit une trajectoire prometteuse mais nécessite encore un développement significatif.</p> <p>Appréciation :</p> <p>Des structures fonctionnelles existent déjà, mais elles ne sont pas encore suffisamment développées pour assurer une stabilité à long terme. Certains processus (p. ex. recrutement ou accompagnement des bénévoles) sont probablement bien en place, tandis que d'autres (p.ex. reconnaissance, gestion de crise) manquent ou sont peu systématiques. L'engagement des bénévoles pourrait fluctuer par manque de motivation, de structure ou de perspective durable.</p> <p>Recommandation :</p> <p>Développez spécifiquement les domaines manquants, notamment la reconnaissance, les structures durables et la résilience en cas de crise. Une évaluation régulière peut aider à identifier les lacunes et à apporter des améliorations. L'échange avec d'autres organisations ou la formation en gestion du bénévolat peut accélérer le processus de développement.</p>	À développer

<p>70 - 106</p>	<p>L'organisation est globalement sur une base solide, mais doit encore investir de manière ciblée pour atteindre un système de gestion du bénévolat pleinement développé.</p> <p>Appréciation :</p> <p>La gestion du bénévolat est déjà bien structurée et fonctionnelle. Les processus clés (recrutement, accompagnement, reconnaissance) sont probablement établis. Les bénévoles se sentent généralement soutenus et motivés.</p> <p>Toutefois, des lacunes ou incohérences subsistent, notamment dans la planification stratégique ou la résilience en cas de crise. Certains processus peuvent ne pas être assez durables ou systématiques, ce qui pourrait poser problème à long terme. L'engagement des bénévoles pourrait ne pas être géré de manière optimale ni garanti à long terme.</p> <p>Recommandation :</p> <p>Développez les domaines restants, par exemple par une meilleure préparation aux crises ou une intégration plus forte de la gestion du bénévolat dans la stratégie globale. Recueillez les retours des bénévoles pour identifier les angles morts. Assurez une évaluation et une adaptation régulières pour rester performant à long terme.</p>	<p>Résilient face aux crises</p>
<p>107 - 143</p>	<p>Vous disposez d'une gestion du bénévolat quasi complète et êtes très bien préparé. En corrigeant certaines faiblesses, vous pouvez devenir un modèle pour d'autres.</p> <p>Appréciation :</p> <p>La plupart des processus sont structurés, durables et bien intégrés. Le recrutement, l'accompagnement et la reconnaissance des bénévoles sont ciblés. La gestion est flexible et réactive face aux changements.</p> <p>L'organisation bénéficie d'une grande satisfaction et fidélisation des bénévoles. Toutefois, en situation de crise ou face à des défis particuliers, des limites peuvent encore apparaître. Il existe un potentiel d'optimisation pour sécuriser entièrement, durablement et stratégiquement la gestion du bénévolat.</p> <p>Recommandation :</p> <p>Analysez et développez les domaines encore perfectibles. Assurez-vous, par des évaluations régulières, que les structures actuelles restent viables à long terme. Exploitez l'expérience pratique et inspirez-vous des bonnes pratiques d'autres organisations pour atteindre l'excellence.</p>	<p>Très résilient face aux crises</p>

144 - 180	<p>Félicitations! Votre gestion du bénévolat est exemplaire et vous êtes idéalement positionné. Vous êtes un modèle pour d'autres organisations et pouvez coopérer avec succès avec des bénévoles à long terme.</p> <p>Appréciation :</p> <p>La gestion du bénévolat est stratégiquement pensée, bien organisée et durable. Tous les processus – du recrutement à l'accompagnement, en passant par la reconnaissance et la résilience en cas de crise – sont menés de manière structurée et efficace. Les bénévoles se sentent valorisés, bien encadrés et intégrés sur le long terme. L'organisation est capable de réagir avec souplesse et reste stable, même en période de crise. Des évaluations et des ajustements réguliers garantissent une amélioration continue. Assurez-vous de maintenir ce niveau élevé par une réflexion continue et des ajustements réguliers. Observez activement et intégrez les nouveautés dans le domaine de la gestion du bénévolat. L'échange avec d'autres organisations peut aider à adopter des approches innovantes et à partager les meilleures pratiques.</p> <p>Recommandation :</p> <p>Réviser et développer régulièrement votre gestion du bénévolat afin de rester parmi les organisations de référence. Partagez vos expériences et vos stratégies éprouvées afin d'inspirer d'autres organisations et de recevoir vous-même de nouvelles impulsions. L'organisation peut se positionner comme un exemple de bonnes pratiques et promouvoir activement la haute qualité de son travail.</p>	<p>Excellente résilience, professionnelle et durable</p>
-----------	---	---