

Engagement bénévole et volontaire dans les organisations de tourisme

Check-list pour la pratique



Check-list pour la gestion pratique de l'engagement bénévole et volontaire dans les organisations de tourisme

La check-list représentée ci-dessous s'adresse aux organisations du tourisme. Elle contient un catalogue de questions relatif à chaque organisme et permet d'améliorer les relations avec les personnes bénévoles et volontaires de chaque organisation respective. La quantité des recommandations faites ici varie en importance selon la grandeur et la structure de l'organisation ou de l'événement. Elle doit servir à modeler de manière aussi objective et complète que possible le quotidien avec les bénévoles et volontaires, afin de n'omettre aucun aspect fondamental.

La check-list est partie intégrante du projet «Engagement bénévole et volontaire dans le tourisme». Le rapport complet du projet ainsi qu'un rapport destiné spécialement au groupe-cible des directions d'offices de tourisme/organisations du tourisme/organisations de management des destinations sont à télécharger en ligne sous www.hslu.ch/freiwilliges-engagement-tourismus

Responsabilité et transparence	Spécialement pour		✓
	volontaires	bénévoles	
Travail relationnel			
Les buts et les activités de l'organisation touristique sont décrits de manière claire et compréhensible pour les personnes engagées.	x	x	
Le contenu et la durée des tâches devant être remplies par les volontaires/ bénévoles sont en adéquation avec l'activité respective.	x	x	
La collaboration et la distribution des tâches à accomplir sont réglées de manière transparente entre les professionnel-le-s et les personnes engagées bénévoles.		x	
Documents			
Des descriptifs et cahiers des tâches définissent clairement les domaines d'activités et les tâches qui seront accomplies par des personnes engagées volontaires et bénévoles.	x	x	
Une notice décrit de manière compréhensible le déroulement des activités principales.	x	x	
Il existe des directives concernant les règles de conduite avec les personnes engagées volontaires/bénévoles (cahiers des charges et des compétences, règlement des frais et des indemnisations) et celles-ci sont connues de tous les collaborateurs et collaboratrices et de toutes les personnes engagées.	x	x	
Personne de contact			
Une personne est nommée pour répondre de manière centralisée et directe aux personnes engagées volontaires et bénévoles .	x	x	
Les personnes de contact des personnes engagées sont clairement informées des tâches liées à cet accompagnement.	x	x	
Les nouvelles personnes qui s'engagent sont accompagnées par un parrain/ une marraine dont les fonctions sont similaires à celles de la personne nouvellement recrutée.	x	x	

Cadre de travail	Spécialement pour		✓
	volontaires	bénévoles	
Implication			
Les volontaires/bénévoles sont invités régulièrement à des séances d'information et d'échanges.	x	x	
Dans le cadre de leur activité, les personnes engagées ont la possibilité de co-décision.		x	
Introduction			
Un programme d'introduction prépare de manière consciencieuse les nouvelles personnes qui s'engagent.	x	x	
Image de marque			
On forme un comité de direction fort, compétent et engagé donnant une image positive et disposant d'une grande respectabilité.	x	x	
L'organisation touristique attache de l'importance à un travail positif de relations publiques dans le cadre de la collaboration avec les personnes engagées.	x	x	
Echange et formation continue			
Le transfert de savoir des personnes engagées est favorisé de différentes manières comme par exemple par des séances d'échange ou des équipes mixtes.	x	x	
Des échanges entre les personnes engagées et la personne de contact de l'organisation touristique ont lieu régulièrement.	x	x	
Les volontaires/bénévoles ont la possibilité de changer de fonction dans leur domaine d'activité (possibilité de job-rotation).	x	x	
Les personnes engagées peuvent suivre des formations continues (information sur des congrès/cours/événements, prise en charge des coûts des cours, organisation de formations, etc.).	x	x	
Des rencontres d'échanges avec d'autres organisations du tourisme sont organisées pour les personnes engagées.	x	x	
Eléments organisationnels			
Des aspects techniques concernant des assurances, telles que la responsabilité civile ou l'assurance accidents, sont réglés pour les bénévoles/volontaires.	x	x	
On met à disposition des personnes engagées volontaires/bénévoles le matériel nécessaire à la réalisation de leur travail ou éventuellement une place de travail.	x	x	
Les données de contact (adresse, téléphone, e-mail) de l'organisation touristique ainsi que des volontaires/bénévoles sont mis à disposition.	x	x	

Reconnaissance des prestations	Spécialement pour		✓
	volontaires	bénévoles	
Mise en forme			
Des moyens financiers sont prévus dans le budget de l'organisation touristique pour la reconnaissance des personnes engagées.	x	x	
Les prestations des volontaires/bénévoles sont reconnues de manière adéquate.	x	x	
Un événement annuel est organisé pour les volontaires/bénévoles (visite d'une manifestation, excursion, souper, etc.).	x	x	
On enverra des cartes de salutations et de vœux pour des événements spéciaux (vœux d'anniversaire ou de bon rétablissement, cartes de condoléances, etc.).	x	x	
La reconnaissance se fera autant que possible de manière individuelle (adaptée à la personne ou à ses désirs).	x	x	
L'engagement de longue durée de personnes engagées volontaires ou bénévoles sera honoré spécifiquement (membre d'honneur, prestations gratuites).	x	x	
Les personnes engagées peuvent profiter d'informations préalables (par exemple sur des manifestations).	x	x	
Les volontaires/bénévoles peuvent recevoir des dons en nature ou des rabais (rabais d'achat chez les sponsors des organisateurs d'événements, tickets pour des manifestations, vêtements, etc.).	x	x	
Reconnaissance interne et externe			
Les différents avantages liés à l'engagement volontaire et bénévole sont thématiques publiquement (discours de remerciement, rapport annuel, décompte annuel, rapport pour les médias, etc.).	x	x	
Des conditions-cadres sont créées pour faire reconnaître et honorer publiquement par les politiques et les autorités les prestations accomplies par les volontaires et bénévoles (par exemple implication ou échange avec des personnes-clés).	x	x	
Culture du départ			
A la fin de l'engagement des volontaires/bénévoles, on leur fera des adieux officiels et dignes.	x	x	
Sur demande des personnes engagées, on rédigera un certificat d'activités ou un certificat de compétences.	x	x	

Recrutement	Spécialement pour		✓
	volontaires	bénévoles	
Généralités			
Au moins une personne est responsable du recrutement.	x	x	
Un entretien d'embauche personnel a lieu.		x	
Prise de contact			
Des informations sur des places à repourvoir prévisibles sont communiquées suffisamment tôt (site internet, info-lettres, lors de manifestations, etc.).		x	
Afin d'élargir le cercle des personnes engagées dans une commune ou une région, on abordera activement les personnes n'appartenant pas au «noyau dur» des personnes engagées.		x	
On demandera aux entreprises de la région si elles veulent bien mettre à disposition des collaborateurs ou collaboratrices pour un engagement volontaire ou bénévole ou bien faire un appel interne pour recruter des bénévoles.	x	x	
On établira et gèrera une liste de candidat-e-s potentiels pour les activités volontaires/ bénévoles	x	x	
Le potentiel des habitué-e-s est utilisé de manière ciblée (plate-forme d'habitué-e-s, etc.).	x	x	
On interrogera suffisamment tôt les personnes engagées sur leurs besoins. On leur attribuera des tâches en fonction de leurs besoins et non seulement de leurs aptitudes et connaissances.	x	x	
Communication			
Pour attirer des bénévoles potentiels, on communiquera de manière ciblée les compétences pouvant être acquises par une activité volontaire/bénévole et l'avantage personnel qui en découle.	x	x	
Le bouche-à-oreilles est promu («des bénévoles cherchent des bénévoles», fonction de modèle, etc.) et récompensé par un grand merci/«Goodie».	x	x	

Editeur:

Haute Ecole Spécialisée de Lucerne

Auteurs et auteurs:

Urs Wagenseil
Beatrice Durrer Eggerschwiler
Barbara Taufer
Mario Störkle
Christin Hausmann

Avec la collaboration de:

David Caliesch
Maria Wetzel

Layout et impression:

Brunner AG, Kriens

Photo de couverture:

Stanserhorn-Bahn AG
Quelle: Arosa Tourismus

Source:

En ligne comme pdf: www.hslu.ch/freiwilliges-engagement-tourismus

Copyright © 2014 Haute Ecole Spécialisée de Lucerne