

L'engagement bénévole et volontaire dans les organisations d'événements à haute teneur touristique

Check-list pour la pratique



Check-list pour la gestion pratique de l'engagement bénévole et volontaire dans les organisations d'événements à haute teneur touristique

La check-list représentée ci-dessous s'adresses aussi bien aux organisations du tourisme qu'aux organisations importantes au niveau touristique. Elle contient un catalogue de questions relatif à chaque organisme et permettant 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 comités d'organisation d'événements d'importance touristiques 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 chargée d'un événement 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 manière de collaborer et la division du travail entre professionnel-le-s et personnes engagées sont réglées de manière transparente.		x	
Documents			
Des descriptifs et cahiers des charges définissent clairement les domaines d'activités et les tâches qui seront prises en charge par les personnes engagées de manière volontaire et bénévole.	x	x	
Les étapes les plus importantes de la procédure à suivre sont décrites de manière compréhensible dans une notice.	x	x	
Il existe des directives concernant les règles de conduite avec les personnes engagées de manière volontaire/bénévole (cahiers des charges et de 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 aux personnes engagées volontaires et bénévoles de manière centralisée et directe.	x	x	
Les personnes de contact des personnes engagées sont clairement informées sur les 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'échange.	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 chargée d'événements 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 par des équipes mixtes.	x	x	
Des échanges entre les personnes engagées et la personne de contact de l'organisation chargée d'événements 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 chargées d'événements sont organisées pour les personnes engagées.	x	x	
Éléments organisationnels			
Des aspects techniques concernant des assurances, telles que la responsabilité civile ou l'assurance accidents, sont réglés pour les volontaires/bénévoles.	x	x	
On met à disposition des 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 chargée d'événements et des volontaires/bénévoles sont mis à disposition.	x	x	

Reconnaissance des prestations	Spécialement pour		✓
	volontaires	bénévoles	
Mise en place			
Des moyens financiers sont prévus dans le budget de l'organisation chargée d'événements pour la reconnaissance des personnes engagées.	x	x	
Les prestations des volontaires/bénévoles sont reconnues et honorées 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 des personnes engagées de manière volontaire ou bénévole sera honoré spécifiquement (membre d'honneur, prestations gratuites).	x	x	
Les personnes engagées peuvent profiter d'informations préalables (par exemple pour des manifestations).	x	x	
Les volontaires/bénévoles peuvent recevoir des dons en nature ou des rabais (rabais d'achat chez les sponsors des organisations chargées d'événements, tickets pour des manifestations, vêtements, etc.).	x	x	
Les personnes volontaires ayant le potentiel de devenir des personnes bénévoles ou membres du comité d'organisation central seront promues dans le cadre d'une planification de carrière.	x		
Reconnaissance interne ou externe			
L'intérêt varié de l'engagement volontaire et bénévole sera thématiqué publiquement (discours de remerciements, rapport annuel, décompte annuel, rapport pour les médias, etc.).	x	x	
Des conditions-cadres sont créées pour faire reconnaître et honorer publiquement par la politique et les autorités les prestations volontaires et bénévoles (par exemple l'implication ou l'échange avec des personnes-clés).	x	x	
Culture du départ			
On fera des adieux officiels et dignes aux volontaires/bénévoles à la fin de leur engagement.	x	x	
Sur demande des personnes engagées, on rédigera un certificat d'activités ou 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 assez tôt (site internet, infolettres, lors d'événements, etc.).		x	
Des plates-formes électroniques telles que facebook ou twitter sont utilisées pour le recrutement de personnes engagées.	x	x	
Afin d'élargir le cercle des personnes engagées dans une commune ou une région, on abordera activement des 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 faire un appel interne pour recruter des volontaires.	x	x	
On établira et gèrera une liste de candidats potentiels pour les activités volontaires/bénévoles.	x	x	
On établira et gèrera une liste de personnes qui pourraient être interpellées à court terme au cas où des personnes venaient à manquer.	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	
Lors d'événements, on créera un point de contact (par exemple un stand d'information) pour les personnes potentiellement intéressées par un engagement volontaire/bénévole, afin de pouvoir enregistrer leurs données personnelles.	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	
Lors du recrutement de bénévoles, prendre en considération et communiquer l'aspect «participation», c'est-à-dire la manière dont les personnes engagées peuvent participer à la création d'un événement.	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:

Robert Danis, Swiss Olympic
Engelberg-Titlis Veranstaltungen GmbH

Source:

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

Copyright © 2014 Haute Ecole Spécialisée de Lucerne