



Berne, le 5 mars 2012

## **Concept Bénévolat**

**de la CRS Canton de Berne et de ses organisations membres**

Approuvé le 5 mars 2012 par le comité de la CRS Canton de Berne



# Sommaire

1	<b>Généralités</b> .....	3
1.1	Lignes directrices et normes de la Croix-Rouge suisse .....	3
1.2	Fondements de la CRS Canton de Berne .....	3
1.3	Définition du bénévolat .....	3
1.4	Objet du concept.....	3
1.5	Destinataires du concept .....	3
2	<b>Contexte</b> .....	3
2.1	Société.....	3
2.2	Bénévoles .....	4
2.3	CRS .....	4
3	<b>Principes</b> .....	5
3.1	Le volontariat comme Principe fondamental de la Croix-Rouge .....	5
3.2	Importance du bénévolat .....	5
3.3	Lignes directrices stratégiques relatives au bénévolat.....	5
3.4	Droits des bénévoles .....	5
3.5	Devoirs des bénévoles .....	6
4	<b>Normes en matière de bénévolat</b> .....	7
4.1	Domaines d'intervention .....	7
4.2	Descriptions de fonction et profils d'exigences .....	7
4.3	Direction.....	7
4.4	Assurances .....	7
4.5	Défraiement .....	7
4.6	Infrastructures.....	8
4.7	Assurance-qualité .....	8
4.8	Changements de fonction .....	8
4.9	Participation.....	8
4.10	Reconnaissance des bénévoles .....	8
4.11	Exclusion de bénévoles .....	8
4.12	Mise en réseau régionale.....	8
4.13	Mise en réseau technique.....	9
4.14	Relations publiques .....	9
5	<b>Finances</b> .....	10
5.1	Charges .....	10
5.2	Financement.....	10

# 1 Généralités

## 1.1 Lignes directrices et normes de la Croix-Rouge suisse

Le 25 juin 2011, l'Assemblée de la Croix-Rouge a adopté les lignes directrices et les normes en matière de bénévolat au sein de la Croix-Rouge suisse.

Le présent concept Bénévolat a pour vocation de concrétiser ces lignes directrices et normes nationales au niveau de la CRS Canton de Berne et des six organisations membres régionales qui la composent.

## 1.2 Fondements de la CRS Canton de Berne

Le concept se fonde sur les Statuts, la Charte, la Stratégie globale 2012 et les principes de la politique du personnel de la CRS Canton de Berne.

## 1.3 Définition du bénévolat

Le présent concept définit le bénévolat comme un engagement fourni de plein gré et sans obligation juridique (au contraire des interventions prescrites dans divers domaines de notre société).

Par bénévolat, il entend un engagement fourni en temps et effectué à titre gracieux dans un cadre institutionnel (au contraire des activités informelles non rémunérées exécutées dans le cadre de la famille ou du voisinage).

Il se réfère aux bénévoles qui se mobilisent directement pour des prestations ou des missions de soutien de la CRS<sup>1</sup> (au contraire des bénévoles exerçant des fonctions stratégiques à titre honorifique).

## 1.4 Objet du concept

Le présent concept définit les *conditions-cadres et principes généraux* selon lesquels la CRS conçoit le bénévolat. Il fait l'objet d'une évaluation régulière pour être adapté aux évolutions du bénévolat.

Il ne s'exprime pas sur les *dispositions particulières applicables aux prestations*, dispositions qui sont détaillées dans les concepts y afférents.

## 1.5 Destinataires du concept

Le présent concept s'adresse aux responsables de la CRS aux niveaux stratégique et opérationnel.

# 2 Contexte

## 2.1 Société

Il ressort d'une enquête menée par l'Office fédéral de la statistique en mars 2011 qu'en Suisse, une personne sur quatre de plus de 15 ans, soit près d'1,5 million de

---

<sup>1</sup> On entend ici par «CRS» la CRS Canton de Berne et chacune de ses six organisations membres régionales.

personnes, s'investit dans au moins *une* activité bénévole non rémunérée, dans le cadre d'organisations ou d'institutions.

Pour être riche, une société doit parvenir à inciter hommes et femmes, jeunes et âgés à donner de leur temps. Cette idée vaut tant pour les bénéficiaires du bénévolat sous ses formes les plus diverses, que pour ceux qui veulent mettre à disposition des autres leurs expériences humaines et professionnelles, leurs connaissances et leur savoir-faire.

Il est à prévoir que les besoins dans ce domaine augmenteront dans le futur, une hypothèse étayée entre autres par l'évolution démographique, la charge qui pèse sur les institutions professionnelles de la santé et du social, les finances publiques et le pouvoir d'achat des ménages.

## **2.2 Bénévoles**

Dans son rapport relatif à l'enquête susmentionnée, l'Office fédéral de la statistique définit comme suit le profil sociodémographique des personnes œuvrant à titre bénévole: «Ce sont surtout des personnes de 40 à 54 ans, bien formées, des personnes vivant en couple avec enfants, des femmes professionnellement actives ou des femmes au foyer qui accomplissent des travaux bénévoles dans un cadre institutionnalisé», c'est-à-dire des personnes qui, «par leur âge, leur formation, leur situation familiale et professionnelle, jouissent de bonnes qualifications et d'un haut degré d'intégration sociale.»

Les raisons qui les amènent à s'engager sont nombreuses. Les bénévoles veulent assumer des tâches utiles à leurs yeux et qui leur procurent du plaisir. Ils ont à cœur d'aider et de soutenir autrui. Ils aiment faire la connaissance de nouvelles personnes et découvrir de nouveaux champs d'action. Ils apprécient d'être intégrés dans une équipe ou dans une organisation. Ils cherchent à élargir leur horizon, à acquérir de nouvelles compétences. Ils souhaitent montrer ainsi leur gratitude et rendre un peu à la société de ce que la vie leur a donné.

Certains experts soulignent que les bénévoles attendent à l'avenir davantage de tâches de projet, des engagements de plus courte durée, un droit d'être consultés élargi, des conditions-cadres claires et un encadrement compétent.

## **2.3 CRS**

La CRS dispose d'une expérience de plusieurs décennies en matière de bénévolat dans le domaine de la santé et du social. En 2010, les collaborateurs bénévoles ont fourni plus d'heures d'engagement que les employés n'ont fourni d'heures de travail. Les 236 000 heures bénévoles effectuées correspondent environ à 130 postes à temps plein.

La CRS entend relever les défis posés par l'évolution démographique et les attentes des bénévoles.

## **3 Principes**

### **3.1 Le volontariat comme Principe fondamental de la Croix-Rouge**

Le volontariat est l'un des sept Principes fondamentaux du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Il fait partie intégrante de la mission de la CRS.

### **3.2 Importance du bénévolat**

Le recours à des bénévoles représente l'une des compétences clés de la CRS. C'est grâce à eux qu'elle peut atteindre ses objectifs stratégiques dans les domaines d'activités clés que sont la santé et l'intégration. Elle fait appel à eux pour fournir ses prestations dès qu'elle l'estime judicieux. Le bénévolat dégage des ressources humaines et techniques, crée des passerelles entre différents groupes de la population, relie la CRS aux autorités et aux organisations partenaires, porte le message de la CRS dans l'opinion publique et contribue à la cohésion de notre société.

### **3.3 Lignes directrices stratégiques relatives au bénévolat**

La CRS

- recourt dès que possible à des bénévoles pour fournir ses prestations;
- propose aux bénévoles des engagements valorisants sur le plan tant humain que technique;
- veille à instaurer un environnement motivant pour ses bénévoles ainsi que des conditions-cadres modernes;
- met à disposition les ressources personnelles et financières nécessaires à la direction de bénévoles;
- promeut la communication et la coopération entre les bénévoles, les collaborateurs salariés et les personnes exerçant une charge honorifique;
- encourage l'identification des bénévoles à ses activités et aux Principes fondamentaux de la Croix-Rouge;
- reconnaît et salue l'engagement des bénévoles;
- considère les bénévoles comme ses ambassadeurs.

### **3.4 Droits des bénévoles**

Ce que les bénévoles sont en droit d'attendre de la CRS:

La CRS

- confie aux bénévoles une mission clairement définie et adaptée à leurs compétences;
- les informe de l'organisation et de ses Principes fondamentaux;
- leur propose une introduction, un encadrement, des conseils et des formations continues;
- les informe des évolutions au sein de l'organisation;
- veille à ce que les collaborateurs salariés considèrent les bénévoles comme coauteurs des prestations et de l'organisation;
- évalue régulièrement la contribution des bénévoles aux prestations de l'organisation, et donne à ces derniers un droit de regard sur les résultats de cette évaluation, pour autant que les droits de la personne et le secret professionnel soient respectés;
- encourage le développement humain et technique des bénévoles;
- indemnise les bénévoles pour les frais engagés, selon un règlement consultable;

- reconnaît leurs prestations;
- tient compte de leurs propositions concernant le développement des prestations et de l'organisation et les informe des décisions prises à cet égard.

### **3.5 Devoirs des bénévoles**

Ce que la CRS est en droit d'attendre des bénévoles:

Les bénévoles

- remplissent leurs tâches comme convenu;
- connaissent les Principes fondamentaux, l'histoire et la culture de l'organisation, et représentent la CRS dans leur domaine d'action;
- se conforment aux Principes fondamentaux du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge;
- sont disposés à apprendre et à participer à des formations continues;
- s'engagent à remplir leurs tâches de manière fiable;
- s'attachent à la bonne collaboration avec d'autres bénévoles et avec les collaborateurs salariés;
- acceptent les mesures de direction prises par leur responsable;
- connaissent les possibilités et les limites de leur engagement;
- observent la confidentialité pendant et après leur engagement;
- donnent des feed-backs sur leurs interventions, notamment sur les incidents extraordinaires, et sont disposés à recevoir des remarques.

## **4 Normes en matière de bénévolat**

### **4.1 Domaines d'intervention**

La CRS détermine les possibles domaines d'intervention des bénévoles. Pour chaque prestation, elle décide si et dans quelle fonction des bénévoles doivent intervenir. Il en va de même pour ce qui est du développement de projets ou de nouvelles prestations.

Les critères de décision résultent des objectifs relatifs à une prestation ou à un projet et dépendent du groupe cible et des besoins de ce dernier.

### **4.2 Descriptions de fonction et profils d'exigences**

Pour chaque prestation assurée par des bénévoles, la CRS élabore des descriptions de fonction, des profils d'exigences, des conventions d'engagement et d'autres documents de base.

Les tâches, compétences et responsabilités des collaborateurs bénévoles et rémunérés sont définies, harmonisées et délimitées.

### **4.3 Direction**

La CRS désigne un interlocuteur responsable de la direction des bénévoles.

Cet interlocuteur

- mène l'entretien préliminaire avec les bénévoles;
- conclut la convention d'engagement entre la CRS et les bénévoles;
- familiarise les bénévoles avec leur tâche;
- les encadre et les conseille pendant l'engagement;
- les informe des changements intervenus dans leur champ d'action;
- fait office d'intermédiaire dans l'échange d'expériences et la formation continue des bénévoles;
- règle les conflits avec d'autres bénévoles, entre des bénévoles et des collaborateurs salariés ou entre des bénévoles et des clients;
- procède, aux côtés des bénévoles, à une évaluation des interventions.

La responsabilité générale des bénévoles incombe à la Direction, qui définit, conjointement avec l'interlocuteur des bénévoles, les détails des tâches, compétences et responsabilités de ces derniers.

### **4.4 Assurances**

La CRS souscrit une assurance responsabilité civile couvrant les bénévoles dans l'accomplissement de leur mission. Une assurance casco intégrale est également conclue pour les conducteurs Croix-Rouge.

### **4.5 Défraiement**

La CRS prend en charge les frais encourus par les bénévoles, conformément à un règlement ad hoc.

## **4.6 Infrastructures**

La CRS donne aux bénévoles un accès à ses infrastructures, dans la mesure où c'est nécessaire à l'accomplissement de leur tâche.

## **4.7 Assurance-qualité**

La CRS veille à la qualité des structures et des processus, à travers l'organisation des engagements bénévoles ainsi que la direction et l'encadrement des bénévoles.

L'assurance-qualité est évaluée au moyen des instruments de mesure et d'amélioration employés dans le cadre des prestations (formations, groupes d'échange d'expériences, enquêtes auprès des clients, évaluations écrites, entretiens d'évaluation avec des organisations partenaires, etc.). En ce qui concerne les projets, ce sont les directives y afférentes qui servent de normes et de critères de qualité. La qualité est évaluée périodiquement. Les améliorations possibles sont discutées et mises en œuvre avec les bénévoles.

## **4.8 Changements de fonction**

Dans la mesure de ses possibilités et des compétences des bénévoles, la CRS propose à ces derniers de nouveaux engagements dès lors qu'une mission prend fin ou que les bénévoles eux-mêmes y mettent un terme.

Elle encourage l'élargissement des compétences des bénévoles.

## **4.9 Participation**

La CRS accorde le statut de membre aux bénévoles agissant à intervalles réguliers.

## **4.10 Reconnaissance des bénévoles**

La CRS remet un dossier bénévolat aux bénévoles qui le souhaitent. Ce certificat peut avoir valeur de simple confirmation d'engagement, de justificatif d'activité (description de l'activité, étendue et durée de l'intervention) ou d'attestation de compétences (description de l'activité, documentation des compétences clés employées ou acquises, ampleur et durée de l'intervention). Les formations continues achevées dans le cadre de l'engagement bénévole sont également confirmées.

## **4.11 Exclusion de bénévoles**

La CRS peut se séparer des bénévoles qui ne satisfont pas aux exigences de la tâche confiée, qui contreviennent à la convention d'engagement ou qui n'agissent pas en conformité avec les Principes fondamentaux de la Croix-Rouge.

## **4.12 Mise en réseau régionale**

La CRS promeut la collaboration des bénévoles dans le cadre de ses différentes prestations.

Elle soutient leur mobilisation dans des réseaux régionaux.



#### **4.13 Mise en réseau technique**

La CRS travaille en réseau en matière de bénévolat. Elle porte une attention toute particulière aux autres organisations membres de la CRS Canton de Berne, aux partenaires de coopération du domaine de la santé et de l'intégration, aux services spécialisés dans le bénévolat (Benevol Schweiz) et au Centre de compétences Bénévolat du Siège de la Croix-Rouge suisse.

#### **4.14 Relations publiques**

La CRS met en lumière l'importance du bénévolat et s'engage pour sa reconnaissance sociale.

Elle tient une statistique différenciée sur les interventions des bénévoles. Elle mentionne dans son rapport annuel le temps qu'ils ont mis à disposition, leur effectif total et le volume global des heures d'engagement qu'ils ont assurées. La CRS saisit les occasions qui se présentent à elle de souligner, dans les médias locaux et régionaux, les engagements et les prestations fournis par des bénévoles. Lors d'événements particuliers, elle lance des campagnes de communication visant des objectifs correspondants.

## **5 Finances**

### **5.1. Charges**

La charge financière au titre du bénévolat se compose comme suit:

- défraiements des bénévoles;
- couverture d'assurance des bénévoles;
- coûts d'exploitation des bénévoles (infrastructures utilisées, etc.);
- frais de personnel des collaborateurs salariés œuvrant dans la gestion des bénévoles;
- coûts d'exploitation des collaborateurs salariés œuvrant dans la gestion des bénévoles;
- frais de développement extraordinaires;
- répartition des charges administratives Direction / Administration.

### **5.2. Financement**

- Contribuent au financement du bénévolat:
- les recettes engendrées par les prestations;
- les recettes engendrées par les contrats de prestations avec la Confédération, le canton et les communes;
- les contributions de fonds, de fondations, etc.;
- les cotisations de membres et les dons.

Croix-Rouge suisse

Canton de Berne

Christiane Roth-Godat  
Présidente

Marie-Theres Nieuwesteeg  
Membre du comité