



RÉSEAU DE
L'ACTION BÉNÉVOLE
DU QUÉBEC

LA PROFESSION DE
**gestionnaire
de bénévoles**

LES FAITS SAILLANTS DE L'ANALYSE DE LA PROFESSION
ET DU RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE

Quel est le but visé par la production d'une analyse de profession et d'un référentiel d'activité professionnelle ?

Le but d'une analyse de profession

Une analyse de profession vise à donner une description détaillée des principales composantes de l'exercice d'une profession et, en particulier, à documenter ce en quoi consiste le travail lié à la profession.

Dans le rapport qui résulte d'une telle analyse, on trouve, notamment :

- la présentation du contexte général de l'exercice de la profession;
- l'exposé des fonctions et des tâches liées à l'exercice de la profession;
- le répertoire des savoirs, qui sont regroupés autour de domaines, utiles à l'exercice de la profession.

Le but d'un référentiel d'activité professionnelle

Un référentiel d'activité professionnelle vise à définir les exigences propres à l'exécution du travail lié à l'exercice d'une profession.

Dans le rapport qui résulte de l'élaboration d'un tel référentiel, on trouve, entre autres :

- la présentation de ce qui caractérise la profession sur le plan du rôle des personnes qui l'exercent, de l'environnement dans lequel elles sont appelées à travailler et des ressources qu'elles utilisent;
- les assises de la profession, c'est-à-dire le contexte entourant la mise en œuvre des compétences, les connaissances et habiletés à maîtriser de même que les attitudes et comportements professionnels attendus;
- la vue d'ensemble et la vue détaillée des compétences nécessaires à l'exercice de la profession.

Comment l'analyse de la profession de gestionnaire de bénévoles et le référentiel d'activité professionnelle lié à son exercice ont-ils été produits ?

Le contexte de production de l'analyse de la profession et du référentiel d'activité professionnelle

À l'automne 2009, le Réseau de l'action bénévole du Québec (RABQ), organisme sans but lucratif créé en 2003 et dont le financement, pour l'essentiel, provient du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, a commandé la production d'une analyse de la profession de gestionnaire de bénévoles et d'un référentiel d'activité professionnelle lié à son exercice. Par ce projet, le RABQ souhaitait poursuivre ses travaux au sujet de la mouvance des pratiques en matière de bénévolat au Québec et, ainsi, permettre aux différents acteurs du milieu d'adapter leur action à cette nouvelle réalité, principalement en matière de gestion des ressources bénévoles.

Plus précisément, le RABQ souhaitait pouvoir mettre à la disposition du milieu de l'action bénévole au Québec deux documents de référence essentiels pour faire connaître et reconnaître le rôle des gestionnaires de bénévoles tout comme pour favoriser le renouvellement des personnes qui désirent s'engager dans les activités bénévoles.

La mise sur pied d'un comité directeur du projet

Dès le début des travaux, le RABQ a mis sur pied un comité directeur du projet en y associant ses partenaires pour la conduite du projet et soutenir l'équipe de recherche dans son travail.

La démarche suivie pour produire l'analyse de la profession et le référentiel d'activité professionnelle

En vue de mener à bien le projet, l'équipe de recherche a accompli les principales activités suivantes :

- l'analyse documentaire;
- la construction d'un échantillon représentatif des personnes à consulter, en vue de tenir compte de la diversité des situations d'exercice de la profession;
- la planification et la réalisation de 57 entrevues;
- le traitement et l'analyse de l'ensemble des données recueillies;
- la préparation et l'animation des groupes de discussion réunissant des expertes et des experts de la profession invités à valider l'analyse de la profession et le référentiel d'activité professionnelle;
- la rédaction des rapports de l'analyse de la profession et du référentiel d'activité professionnelle.

La participation active et généreuse du milieu de l'action bénévole au projet

La collaboration exceptionnelle du milieu de l'action bénévole au Québec a marqué la conduite du projet.

La représentativité des personnes consultées, sur le plan de la situation professionnelle comme sur celui du profil sociodémographique, a aussi marqué la conduite du projet. À cet égard, retenons que :

- 63 personnes issues de tous les secteurs de l'action bénévole au Québec, soit les 15 secteurs regroupés au sein du RABQ et d'autres secteurs comme ceux qui sont liés à l'écoute, à l'organisation d'événements et au bénévolat d'affaires, ont participé aux 57 entrevues menées dans le milieu;
- 31 d'entre elles ont été consultées à titre d'expertes et d'experts de la profession. Ces personnes sont en majorité des femmes, ont pour la plupart un diplôme d'études universitaire, cumulent un nombre diversifié d'années d'expérience en gestion de bénévoles et se trouvent dans les différentes régions du Québec, soit en milieu urbain, semi-urbain et rural;
- 32 d'entre elles ont été consultées à titre de personnes-ressources. Celles-ci : dirigent une association, une fédération ou une autre organisation liée au secteur du bénévolat au Québec ou, alors, en font ou en ont fait partie; participent à la formation des gestionnaires de bénévoles; travaillent dans les organismes partenaires du RABQ, dont le CSMO-ÉSAC, le SACAIS et le Secrétariat au loisir et au sport du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport; font de la recherche sur le bénévolat comme c'est le cas d'André Thibault et des membres de l'équipe du Laboratoire en loisir et vie communautaire de l'Université du Québec à Trois-Rivières, dirigé par Julie Fortier.

Quelles sont les caractéristiques de la gestion de bénévoles au Québec ?

La gestion de bénévoles au Québec se présente selon trois situations types :

- ❶ elle est assurée par des personnes dont le poste est dédié à cette fonction dans les organisations;
- ❷ elle est assurée par des personnes dont le poste est dédié à une autre fonction, mais qui comptent parmi leurs tâches la gestion des bénévoles;
- ❸ elle est assurée par des ressources bénévoles, donc par des personnes qui n'occupent pas de poste rémunéré dans les organisations.

Peu importe la situation, le travail à faire et les compétences requises en gestion de bénévoles se révèlent universels.

L'adaptation au changement

La mouvance observée ces dernières années dans l'univers du bénévolat renvoie à de grandes tendances qui peuvent être énoncées comme suit :

- la diversification des raisons conduisant à l'action bénévole et l'introduction des règles de la sphère marchande dans l'univers du bénévolat;
- la modification du rapport au temps et de son utilisation ainsi que l'attachement à une cause;
- l'engagement bénévole des personnes venant de diverses générations;
- l'arrivée de nouveaux acteurs sociaux dans l'univers du bénévolat.

Ainsi, les personnes qui exercent la profession doivent inscrire leur pratique professionnelle dans une perspective d'adaptation continue au changement. Les enjeux ici sont multiples et diversifiés. Ils touchent, entre autres, les façons de faire au quotidien pour tenir compte des caractéristiques, des attentes et de la disponibilité des ressources bénévoles.

La vigilance dans l'accomplissement du travail

Les personnes qui exercent la profession doivent faire preuve de vigilance dans l'accomplissement de leur travail, en particulier dans les relations établies avec les bénévoles de même qu'avec les personnes qui aspirent à le devenir, de manière à :

- prévenir les situations de crises ou de conflits entre les personnes;
- éviter de se trouver dans des situations délicates avec des personnes;
- éviter de se trouver dans un état d'épuisement professionnel en raison des exigences liées à la présence à offrir à tout moment dans l'exercice des ses fonctions, notamment auprès des ressources bénévoles.

En quoi consiste le travail des gestionnaires de bénévoles ?

La profession de gestionnaire de bénévoles a une importance déterminante dans les organisations. Les responsabilités et les tâches des gestionnaires de bénévoles se rapportent à tout ce qui doit être fait de manière à ce que l'organisation dispose des ressources bénévoles nécessaires pour accomplir sa mission. Elles se rapportent aussi à la mise en œuvre des processus de gestion, de communication et d'animation qui assurent l'intégration de l'action bénévole et des ressources bénévoles dans l'ensemble des activités de l'organisation et dans le respect de la mission de celle-ci.

Le rôle des personnes qui exercent la profession consiste donc en un rôle pivot au sein des organisations. Ces personnes assurent la jonction entre les ressources bénévoles et la direction de l'organisation, y compris les membres du conseil d'administration qui agissent parfois à titre de bénévoles dans l'offre des services de l'organisation. Ce rôle peut être présenté en 8 fonctions, ou champs de responsabilités, auxquelles sont associées 40 tâches.

Les diverses appellations d'emploi

Il faut voir que **diverses appellations d'emploi** sont utilisées dans les organisations pour désigner les personnes qui occupent un poste lié à la gestion de bénévoles, dont celle de **coordonnatrice ou coordonnateur des bénévoles** et celle de **responsable des bénévoles**.

Rôle des gestionnaires de bénévoles

Fonctions	Tâches
1 L'analyse des besoins de l'organisation en ressources bénévoles et la mise en place des activités propres à les satisfaire	<ul style="list-style-type: none"> ■ Établir les besoins de l'organisation en ressources bénévoles au regard de la mission, des activités et des services ■ Faire le point sur la situation de l'offre des services bénévoles ■ Élaborer ou mettre à jour la description des tâches à confier aux bénévoles au regard de chacun des postes bénévoles
2 La production des documents nécessaires à la gestion des ressources bénévoles	<ul style="list-style-type: none"> ■ Définir les orientations liées aux services bénévoles ou participer à leur définition ■ Élaborer les politiques et les procédures utiles à l'accueil des bénévoles et à la prestation des services bénévoles ou participer à leur élaboration ■ Créer et tenir à jour la base de données contenant les renseignements sur les bénévoles et sur les services bénévoles ou voir à ce que ce soit fait ■ Élaborer divers documents et rapports
3 Le recrutement des bénévoles	<ul style="list-style-type: none"> ■ Concevoir une stratégie visant le recrutement des bénévoles, ou la réviser, puis la tenir à jour ■ Lancer l'appel de candidatures ■ Faire l'analyse des offres de candidatures ■ Sélectionner les personnes qui pourraient agir à titre de ressources bénévoles dans l'organisation ■ Faire les vérifications des antécédents criminels ou toute autre vérification utile pour la sélection des personnes, le cas échéant ■ Établir une entente avec chaque ressource bénévole au regard des tâches à lui confier et des modalités de son engagement bénévole ■ Établir des ententes avec des organisations en vue de recruter des bénévoles
4 L'encadrement des bénévoles	<ul style="list-style-type: none"> ■ Préparer le calendrier de disponibilité de chaque bénévole ■ Accueillir les nouvelles ressources bénévoles ■ Informer les ressources bénévoles sur leur affectation et sur tout objet pertinent pour leur intégration dans l'organisation ■ Soutenir chaque bénévole dans l'exercice de ses responsabilités et l'exécution de ses tâches ■ S'assurer d'offrir une présence continue auprès des bénévoles ■ Soutenir les personnes qui supervisent les bénévoles dans leur travail ■ Évaluer l'apport de chaque bénévole ■ Traiter les plaintes liées aux services bénévoles ■ Faire la gestion des conflits et des crises
5 La formation des bénévoles et du personnel de l'organisation touché par les services bénévoles	<ul style="list-style-type: none"> ■ Élaborer le projet de formation ■ Préparer les activités de formation et le matériel didactique ou voir à ce que ce soit fait ■ Tenir les activités de formation ou voir à ce que ce soit fait ■ Évaluer le projet de formation et y apporter les ajustements appropriés
6 La fidélisation des ressources bénévoles et la manifestation de la reconnaissance de leur contribution à la mission de l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> ■ Élaborer une stratégie propre à favoriser la fidélisation des ressources bénévoles dans l'organisation et à valoriser leur apport au sein de l'organisation ■ Organiser des activités visant à mettre à profit l'expérience et l'expertise des ressources bénévoles dans l'organisation ■ Organiser des activités visant la reconnaissance de l'apport des bénévoles au sein de l'organisation ■ Honorer les ressources bénévoles et favoriser le rayonnement de leur engagement
7 La promotion de l'action bénévole et la représentation	<ul style="list-style-type: none"> ■ Concevoir et mettre en œuvre une stratégie de promotion de l'action bénévole ■ Représenter l'organisation à différents événements ou à des tables de concertation ■ Voir à la mise à jour du site Internet de l'organisation au regard de l'action bénévole, le cas échéant
8 L'exécution de tâches administratives et le maintien à jour de ses compétences	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contribuer à la gestion de l'organisation ■ Évaluer les services bénévoles ■ Faire la gestion du budget lié aux services bénévoles ■ Collaborer à la collecte de fonds pour l'organisation ou pour l'offre des services bénévoles ■ Tenir à jour ses connaissances et ses habiletés en matière de gestion de bénévoles ■ Participer à des projets de recherche

Quels sont les domaines du savoir visés par l'exercice de la profession de gestionnaire de bénévoles ?

Comme exposé précédemment, l'exercice de la profession suppose l'exécution de tâches complexes et diversifiées. Celles-ci font appel à trois grands groupes de savoirs : les connaissances ou les savoirs, les habiletés ou les savoir-faire, et les attitudes et comportements attendus ou les savoir-être. Les éléments de connaissance incontournables et les habiletés qui leur sont associées de même que les attitudes et comportements professionnels attendus de la part des personnes qui exercent la profession se rapportent aux domaines suivants :

- la gestion des ressources humaines;
- la gestion des organisations;
- la gestion de projets;
- les relations entre les personnes, la communication et le travail d'équipe;
- l'animation;
- l'information;
- les systèmes sociaux et organisationnels de même que la réglementation;
- l'éthique professionnelle;
- la santé et la sécurité au travail.

Quelles sont les compétences propres à l'exercice de la profession de gestionnaire de bénévoles ?

Les compétences consistent en la mobilisation efficace des connaissances, des habiletés de même que des attitudes et comportements pertinents pour accomplir un travail. Les compétences nécessaires à l'exercice de la profession sont regroupées selon 3 domaines, qui réunissent 7 compétences. La mise en œuvre de chacune de ces compétences est précisée par des actions et par une subdivision de celles-ci.

Compétences propres à l'exercice de la

L'organisation et la coordination de l'offre des services bénévoles et l'accompagnement des ressources bénévoles dans leurs activités

1	<p>Être capable de pourvoir les postes bénévoles dans l'organisation</p> <p>Prévoir l'offre de services bénévoles de l'organisation</p> <ul style="list-style-type: none">■ Analyser la situation de l'organisation au sujet de l'offre des services bénévoles et de ses besoins en ressources bénévoles■ Rédiger ou revoir la description des tâches à confier aux ressources bénévoles pour chacun des postes bénévoles <p>Mener le processus de recrutement des ressources bénévoles</p> <ul style="list-style-type: none">■ Procéder à la recherche de candidates et de candidats■ Sélectionner des candidates et des candidats à affecter à des postes bénévoles■ Convenir d'une affectation avec les personnes sélectionnées pour agir à titre de bénévoles dans l'organisation
2	<p>Être capable d'encadrer, d'animer et de mobiliser les ressources bénévoles</p> <p>Faciliter l'intégration des nouvelles ressources bénévoles dans l'organisation</p> <ul style="list-style-type: none">■ Fournir aux nouvelles ressources bénévoles les renseignements nécessaires à leur intégration dans l'organisation et à leur appropriation du rôle de bénévole■ Informer chaque nouvelle ressource bénévole au sujet des attentes de l'organisation à son endroit■ Favoriser l'établissement d'une relation harmonieuse entre les nouvelles ressources bénévoles et les ressources bénévoles en place <p>Voir à la satisfaction et à l'efficacité des ressources bénévoles</p> <ul style="list-style-type: none">■ Soutenir chaque ressource bénévole dans l'exercice de ses responsabilités et dans l'exécution de ses tâches■ Évaluer la contribution de chaque ressource bénévole à l'organisation■ Soutenir les personnes qui supervisent les ressources bénévoles dans l'exercice de leur fonction■ Prévenir les situations problématiques ou y faire face <p>Favoriser la fidélisation des ressources bénévoles et assurer la valorisation de leur apport au sein de l'organisation</p> <ul style="list-style-type: none">■ Mettre à profit l'expérience et l'expertise des ressources bénévoles dans l'organisation■ Exprimer de la reconnaissance au regard de la contribution de chaque ressource bénévole■ Faire valoir l'engagement des ressources bénévoles et leur contribution à la mission de l'organisation
3	<p>Être capable de mettre en œuvre la formation des ressources bénévoles et du personnel de l'organisation touché par les services bénévoles</p> <p>Planifier la formation des ressources bénévoles et du personnel de l'organisation touché par les services bénévoles</p> <ul style="list-style-type: none">■ Faire le point sur la situation■ Déterminer les activités de formation propres à répondre aux besoins soulevés <p>Voir à la tenue des activités de formation</p> <ul style="list-style-type: none">■ Favoriser la participation des ressources bénévoles et du personnel de l'organisation touché par les services bénévoles aux activités de formation■ S'assurer du bon déroulement des activités de formation <p>Évaluer la formation</p> <ul style="list-style-type: none">■ Recueillir les données utiles■ Analyser les données recueillies et voir à l'ajustement de la formation

profession de gestionnaire de bénévoles

La gestion d'éléments clés entourant l'offre des services bénévoles

Être capable de contribuer au maintien de la pertinence et de l'efficacité des services bénévoles

4

Assumer la veille quant à l'offre des services bénévoles dans l'organisation

- Être à l'affût de tout changement entourant l'exercice du bénévolat et de l'action bénévole
- Faire face aux nouvelles réalités marquant l'action bénévole

Élaborer les outils utiles à la gestion des ressources bénévoles

- Déterminer les orientations liées à l'offre des services bénévoles
- Concevoir les politiques et les procédures utiles à l'accueil des ressources bénévoles et à la prestation des services bénévoles ainsi que les stratégies utiles en matière de gestion des ressources bénévoles
- Rédiger tout document et rapport d'activité

Faire le suivi administratif utile à l'offre des services bénévoles dans l'organisation

- Collaborer à l'amélioration continue des services bénévoles
- Traiter les plaintes liées aux services bénévoles
- Faire la gestion du budget lié à l'offre des services bénévoles
- Évaluer les services bénévoles

Être capable d'assurer le suivi des données relatives à l'offre des services bénévoles

5

Établir l'horaire des activités des ressources bénévoles

- S'informer auprès des ressources bénévoles de leur disponibilité et auprès des personnes concernées dans l'organisation des plages horaires pendant lesquelles elles ont besoin de ressources bénévoles
- Faire l'analyse de la disponibilité de chaque ressource bénévole au regard des besoins de l'organisation

Faire la gestion des bases de données propres à l'offre des services bénévoles

- Tenir à jour les bases de données contenant les renseignements sur les ressources bénévoles et sur les services bénévoles
- Voir à la mise à jour du site Internet de l'organisation au regard de l'action bénévole

L'actualisation de ses compétences et la promotion de l'action bénévole

Être capable de mettre à jour ses compétences

6

Voir à améliorer sa pratique professionnelle

- Cerner ses besoins en matière de ressourcement professionnel et de formation continue
- Déterminer les moyens à mettre en œuvre pour combler ses besoins en matière de ressourcement professionnel et de formation continue

S'investir dans des activités de ressourcement professionnel et de formation continue et intégrer les habiletés et connaissances acquises dans sa pratique professionnelle

- Prendre part aux activités
- Utiliser les connaissances et habiletés acquises

Être capable de promouvoir l'action bénévole

7

Faire connaître l'action bénévole de l'organisation

- Concevoir un plan de communication
- Mettre en œuvre le plan de communication

Représenter l'organisation à des activités touchant l'action bénévole et son évolution

- Participer à des tables de concertation et à des événements
- Collaborer à la réalisation de projets de recherche

...le cœur de la profession réside dans la relation établie avec les ressources bénévoles

En somme, l'exercice de la profession de gestionnaire de bénévoles repose sur l'accomplissement de nombreuses responsabilités et tâches, prend appui sur de nombreux domaines du savoir et suppose la maîtrise de nombreuses compétences. Toutefois, le cœur de la profession réside dans la relation établie avec les ressources bénévoles. De fait, les personnes qui exercent la profession gèrent des ressources humaines particulières, à savoir des ressources qui offrent leur temps sans obligation ni rémunération. Ces personnes doivent donc aimer les humains, au point de les placer au centre de leur action, et établir avec les bénévoles une relation respectueuse, ouverte et authentique — peu importe leur personnalité, leur âge, leur expérience et leur culture. Elles doivent aussi croire en ce qu'elles font et en être passionnées, de manière à communiquer cette passion aux ressources bénévoles et à leur permettre de donner le meilleur d'elles-mêmes.



À quoi peuvent servir une analyse de profession et un référentiel d'activité professionnelle ?

Le résultat de l'analyse de la profession et du référentiel d'activité professionnelle propre à son exercice a permis d'établir que la gestion de bénévoles comporte les mêmes exigences sur le plan du travail à accomplir et sur celui des compétences à maîtriser dans les différents secteurs d'activité du bénévolat. Aussi ce résultat peut-il être utilisé de diverses manières par le milieu de l'action bénévole, par les personnes qui exercent la profession et par les organisations dédiées au bénévolat.

L'utilité pour le milieu du bénévolat

- Dégager une vision commune de l'exercice de la profession dans les différents secteurs.
- Déterminer les moyens à mettre en œuvre pour promouvoir la profession et la faire reconnaître.
- Veiller à ce que les personnes qui exercent la profession puissent suivre le mouvement de changement qu'elle suppose et accomplir leur travail en conséquence.

L'utilité pour les personnes qui exercent la profession

- Découvrir le caractère unique de leur profession et l'importance des compétences utiles à son exercice.
- Avoir accès à un ensemble de renseignements propres à soutenir leur développement professionnel et, au besoin, à orienter leurs choix en matière de perfectionnement.

L'utilité pour les organisations dédiées au bénévolat

- Mettre en place des pratiques innovatrices en matière de gestion des ressources humaines.
- Assurer l'amélioration continue des compétences des ressources humaines.
- Avoir accès à des données utiles dans les fonctions suivantes de la gestion des ressources humaines :
 - ▶ L'élaboration d'une description de tâches ou d'un profil de compétences pour le poste de gestionnaire de bénévoles.
 - ▶ Le recrutement et la sélection des gestionnaires de bénévoles, dont la formulation de l'appel de candidatures et la préparation des guides d'entrevue et des autres instruments de sélection des candidates et des candidats.
 - ▶ La mise au point de procédures d'intégration en emploi et d'entraînement à la tâche du personnel nouvellement embauché pour exercer l'ensemble ou une partie des fonctions de gestionnaire de bénévoles.
 - ▶ L'évaluation du rendement des personnes qui occupent un poste lié à la gestion des bénévoles, dont la formulation des attentes à l'endroit des personnes et la précision des critères utiles pour juger de l'atteinte ou non de ces attentes.
 - ▶ La formation des personnes, dont la précision des besoins de formation de celles-ci, le choix des activités de formation propres à les combler et l'évaluation des acquis de la formation par rapport aux exigences du poste.
 - ▶ L'analyse et l'évaluation des emplois liés à la gestion de bénévoles et la production d'une politique salariale à ce sujet.

Le présent document expose les faits saillants de l'analyse de la profession de gestionnaire de bénévoles et de l'élaboration du référentiel d'activité professionnelle lié à son exercice. L'analyse de la profession et le référentiel d'activité professionnelle ont été produits par la société Éduconseil inc. pour le compte du Réseau de l'action bénévole du Québec (RABQ) au cours de l'année 2010.

RESPONSABILITÉ DU PROJET AU RABQ

Nicole René
Directrice

ÉQUIPE DE PRODUCTION À LA SOCIÉTÉ ÉDUCONSEIL INC.

Lise Horth

Directrice générale et des communications
Responsable du projet

Catherine Bouchard

Membre de l'équipe professionnelle
Analyste

COMITÉ DIRECTEUR DU PROJET

Philippe Beaudoin

Chargé de projet, Formation
Comité sectoriel de main-d'œuvre de
l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO-ÉSAC)

Daniel Caron

Directeur général
Conseil québécois du loisir

Emma Comeau

Coordonnatrice, Ressources bénévoles
Le Phare, Enfants et Familles

Andrée Méthot

Gestionnaire de ressources bénévoles
Institut universitaire de gériatrie de Montréal
Vice-présidente, RABQ

Denis Nantel

Agent de développement communautaire
Fondation Berthiaume-Du Tremblay
Président, RABQ

Nicole René

Directrice
RABQ

Esther Sanschagrin

Conseillère en action communautaire et au don
Direction des activités de soutien aux initiatives sociales et à l'action
communautaire, Secrétariat à l'action communautaire autonome
et aux initiatives sociales (SACAIIS)

CONCEPTION GRAPHIQUE

Passerelle bleue

www.passerellebleue.qc.ca

Pour obtenir tout renseignement à propos du présent document ou, encore, à propos de l'analyse de la profession de gestionnaire de bénévoles ou du référentiel d'activité professionnelle, veuillez vous adresser au Réseau de l'action bénévole du Québec, en composant l'un ou l'autre des numéros de téléphone suivants : 1 866 496-4004 ou 514 272-4004 ou, encore, en visitant le site www.rabq.ca

© Réseau de l'action bénévole du Québec, 2010



**RÉSEAU DE
L'ACTION BÉNÉVOLE
DU QUÉBEC**

Réseau de l'action bénévole du Québec
6955, rue Christophe-Colomb, bureau 103
Montréal (Québec) H2S 2H4

Tél : 514 272-4004

Sans frais : 1 866 496-4004

Fax : 514 272-7005

www.rabq.ca

*Secrétariat à l'action
communautaire
autonome
et aux initiatives
sociales*

Québec 

 **ACTION
BÉNÉVOLE
QUÉBEC**