



Patrimoine
canadien

Canadian
Heritage

**ÉVALUATION DES ACTIVITÉS ENTOURANT
L'ANNÉE INTERNATIONALE DES
VOLONTAIRES 2001**

28 mai 2003

Canada



TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	i
1.0 Introduction.....	1
1.1 Objet de l'évaluation.....	1
1.2 Méthodologie	2
1.3 Grandes lignes du rapport.....	4
2.0 Contexte de l'initiative du secteur bénévole.....	5
3.0 Profil de l'Année internationale des volontaires.....	7
3.1 Objectif de l'AIV	8
3.2 Le Groupe de coordination de l'AIV	9
3.3 Le Programme des partenariats communautaires	10
3.4 Organismes tiers responsables de la prestation de services	11
3.5 Ressources allouées à l'AIV	12
4.0 Conclusions de l'évaluation.....	14
4.1 Efficacité du projet dans l'obtention des résultats prévus	14
4.2 Pertinence de la conception et exécution du projet.....	24
5.0 Conclusions et recommandations	35
5.1 Conclusions.....	35
5.2 Recommandations.....	36

Annexe A – Guides d'entrevues

Annexe B – Liste d'entrevues



RÉSUMÉ

Introduction

Le gouvernement fédéral travaille depuis longtemps avec le secteur bénévole. En 2000, il lançait l'Initiative du secteur bénévole (ISB), dont Patrimoine canadien était l'un des ministères partenaires. En décembre 2000, le secteur bénévole et le gouvernement fédéral lançaient conjointement l'initiative de l'Année internationale des volontaires (AIV). Le ministère du Patrimoine canadien a élaboré un cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats (CGRR) pour cette initiative, qui devait être évaluée lorsqu'elle prendrait fin.

Objet et étendue de l'évaluation

L'évaluation avait pour objet de jauger les progrès réalisés vers l'obtention des résultats prévus pour l'initiative de l'AIV et de déterminer si celle-ci avait été bien conçue et exécutée. Elle portait exclusivement sur les activités du ministère du Patrimoine canadien; celles de Développement des ressources humaines Canada, qui a aussi participé à l'initiative en question, n'étaient pas visées. L'étude d'évaluation ayant été réalisée peu de temps après la fin de l'initiative, son envergure était délibérément modeste. Les méthodes utilisées comprennent l'examen de dossiers et de documentation, des entrevues avec des intervenants et des répondants clés, et l'analyse des résultats de deux sondages sur les vues des Canadiens concernant le bénévolat. Bien qu'il existe des données quantitatives sur les produits de l'initiative (p. ex. le nombre de trousseaux créés et distribués aux organismes bénévoles), il n'y a pas d'information quant à l'étendue de l'utilisation, par les organismes, du matériel créé, ni sur l'impact de celui-ci sur la capacité organisationnelle.

Profil de l'Année internationale des volontaires 2001

La déclaration des Nations Unies concernant l'AIV 2001 a été un événement marquant pour 7,5 millions de bénévoles canadiens et 175 000 organismes sans but lucratif. L'AIV avait les objectifs suivants :

- célébrer le bénévolat;
- promouvoir le bénévolat pour tous;
- élargir la définition du bénévolat au Canada;
- améliorer l'infrastructure du secteur bénévole;
- développer la base de connaissances sur le secteur bénévole.

Les résultats prévus de l'AIV comprennent : une sensibilisation accrue du public au moyen d'activités de promotion, un secteur bénévole plus en mesure d'exécuter des programmes et de fournir des services grâce à des pratiques plus efficaces de gestion des bénévoles, et une connaissance plus grande du bénévolat au Canada grâce à la recherche.

Un Groupe de coordination de l'AIV composé de représentants du secteur bénévole, du ministère du Patrimoine canadien et d'autres ministères a assuré la coordination globale de l'initiative, des projets et des activités de l'AIV.



Le Programme des partenariats communautaires (PPC) du ministère du Patrimoine canadien a mis en œuvre l'initiative de l'AIV. En février 2001, le Ministère a mis à jour les modalités du programme afin que celui-ci puisse être utilisé pour fournir du financement dans le cadre de l'ISB. Des Organismes tiers responsables de la prestation de services, tels que Bénévoles Canada et le Regroupement des organisations nationales bénévoles, ont exécuté des activités liées à l'AIV. Le gouvernement fédéral a affecté à l'AIV 7,7 millions de dollars, dont le ministère du Patrimoine canadien et ses organismes tiers responsables de la prestation de services ont reçu 5 060 000 \$.

Conclusions de l'évaluation

Progrès vers l'obtention des résultats prévus

- Les partenaires pour l'AIV ont élaboré des instruments et du matériel très accessibles aux organismes du secteur bénévole. Le matériel promotionnel créé pour l'AIV comprenait divers articles qui ont été envoyés aux ministères fédéraux et aux organismes du secteur bénévole. De plus, à la fin de l'AIV, près de 18 300 commandes de produits promotionnels (épinglettes, T-shirts, etc.) d'une valeur totale de 2 millions de dollars avaient été passées.
- En ce qui concerne l'amélioration de l'infrastructure organisationnelle et de la capacité du secteur bénévole, Bénévoles Canada a élaboré plusieurs manuels et guides des bonnes pratiques concernant la gestion, l'engagement et la participation des bénévoles. Patrimoine canadien était le ministère responsable de tous les produits de communication à l'usage du gouvernement du Canada.
- Des répondants importants ont indiqué que le matériel sur l'AIV était attrayant et d'une qualité exceptionnelle. Ils ont fait observer que l'élément des stratégies de marketing qui avait eu le plus de succès est la bande vidéo *La force du nombre*, produit conçu pour l'AIV et qu'il nous reste de l'initiative. Bien qu'ils aient signalé que le matériel était utile, accessible et de grande qualité, nous ne savons pas dans quelle mesure ni à quelles fins ce matériel a été utilisé par les organismes bénévoles. L'évaluation ne comportait pas d'étude sur ce que les organismes pensaient de l'utilité du matériel, ni sur l'impact de ce matériel sur ceux-ci.
- L'objectif de l'AIV était de mieux faire connaître cette initiative et les avantages que les Canadiens tirent du bénévolat. Cette sensibilisation accrue pouvait être obtenue au moyen de diverses stratégies, dont le financement direct des organismes du secteur bénévole, l'organisation de manifestations nationales, ainsi que l'approche retenue, qui consistait à créer du matériel générique et à inciter les principaux organismes bénévoles à participer à l'AIV dans l'espoir qu'ils mettraient à contribution d'autres organismes et membres de leurs collectivités. De nombreux organismes ont personnalisé ce matériel pour leur propre usage. Cependant, à cause du manque de données relatives au rendement, l'évaluation n'a pu permettre de déterminer dans quelle mesure les activités organisées s'étaient soldées par une plus grande sensibilisation du secteur et des travailleurs bénévoles. Les principaux répondants interviewés ont critiqué le fait que ce grand effort ait porté sur le



secteur bénévole, où le degré de sensibilisation et de reconnaissance de l'utilité des bénévoles est déjà élevé.

- Pour ce qui est de la sensibilisation du public au bénévolat, l'ISB a confié la réalisation de deux sondages (en septembre 2001 et en février 2002) à Ipsos-Reid. Selon les résultats de ces sondages, le pourcentage de Canadiens pour qui le terme « secteur bénévole » était « très familier » ou « assez familier » est passé de 37 % à 47 %. Le pourcentage de personnes au courant de l'AIV a augmenté également, passant de 43 % à 45 %. Cependant, l'évaluation ne peut permettre de dire si les activités liées à l'AIV ont sensibilisé davantage le public aux avantages que la société canadienne tire du travail accompli par le secteur bénévole.

Conception et prestation de l'initiative de l'AIV

- Deux stratégies de marketing ont été élaborées pour l'AIV :
 - *Une stratégie externe pour les Canadiens qui font du bénévolat* – Le Groupe de coordination de l'AIV a décidé tôt de ne pas cibler le grand public directement et de ne pas répartir les fonds disponibles entre les nombreux organismes du secteur bénévole, parce que le financement modeste accordé n'aurait pas permis d'avoir un impact à ces niveaux. L'approche adoptée a été d'utiliser ce financement pour fournir aux organismes bénévoles du matériel générique, des ressources et des instruments qu'ils pourraient personnaliser et adapter pour reconnaître et honorer les bénévoles.
 - *Une stratégie interne pour les ministères fédéraux* – Aucun financement n'a été prévu pour aider le gouvernement du Canada à célébrer l'AIV. Le ministère du Patrimoine canadien n'a pas non plus affecté de ressources distinctes à une action méthodique visant à persuader les ministères et les organismes qui n'avaient pas encore décidé de le faire d'utiliser une partie de leurs ressources d'exploitation et d'entretien pour participer à l'AIV. L'approche adoptée a consisté à faire coïncider les activités et les manifestations liées à l'AIV avec des occasions existantes telles que des journées spéciales pour transmettre des messages sur l'appui du gouvernement pour le bénévolat.

Points forts des stratégies de marketing :

- le recours au savoir-faire de professionnels et la mise à l'essai des messages par ceux-ci;
- le recours à d'autres organismes bénévoles pour aller chercher des fonds qui ont fourni des ressources additionnelles de diffusion et permis d'accroître le nombre d'activités liées à l'AIV et de personnes que cette initiative pouvait atteindre;
- le fait que les principales manifestations aient attiré des hauts fonctionnaires et été très courues.



Faiblesse des stratégies : la mise à l'essai sur le marché des messages en français n'a pas été complètement efficace.

- Les stratégies de marketing ont été élaborées pour atteindre de nombreux groupes et les aider à promouvoir et à célébrer l'AIV. Cependant, elles auraient été plus efficaces si la période de planification de l'AIV avait été plus longue. De plus, si le secteur bénévole avait été consulté davantage, peut-être que plus de gens auraient souscrit à la stratégie choisie.
- Dans l'ensemble, l'initiative de l'AIV a été bien exécutée. L'évaluation a permis de découvrir les quelques faiblesses suivantes :
 - des ressources insuffisantes pour bien gérer les projets, lacune qui a été comblée par des consultants;
 - la lenteur des processus d'approbation du ministère du Patrimoine canadien et de Développement des ressources humaines Canada, qui a résulté en des délais de production de matériel serrés;
 - le roulement élevé du personnel des ministères et, parfois, un manque d'employés dans des postes clés pour la promotion de l'AIV;
 - la brièveté des délais pour la conception et l'exécution de l'initiative de l'AIV a fait que la planification a été insuffisante et que plusieurs occasions ont été ratées.
- La responsabilité de l'initiative de l'AIV a été confiée à deux ministères. Ce modèle de partenariat était nouveau et il en a résulté une courbe d'apprentissage. L'évaluation a fait ressortir la nécessité de définir clairement les rôles et les responsabilités pour d'autres initiatives semblables.
- Dans le cadre de l'évaluation, les exigences en matière d'information relative au rendement et les données fournies par les organismes tiers responsables de la prestation de services durant l'AIV ont été examinées. La principale mesure que le ministère du Patrimoine canadien aurait pu prendre pour faire en sorte d'obtenir l'information nécessaire concernant le rendement aurait été d'indiquer ses exigences en matière de rapports dans l'entente de contribution signée avec les organismes tiers responsables de la prestation de services. Or, lors de l'élaboration de l'entente de contribution pour l'AIV, la date prévue pour le lancement de cette initiative approchait rapidement et des pressions considérables se sont exercées pour que le processus soit accéléré. Il en a résulté une entente contractuelle qui ne renferme que des paramètres généraux concernant les résultats à communiquer. Le Ministère a tenté de négocier ces exigences après coup.

Selon les résultats de l'évaluation, plusieurs améliorations seraient possibles :



- Au départ, il aurait fallu une entente sur l'information détaillée à fournir sur le rendement, afin que les exigences à satisfaire soient claires, bien comprises et acceptées par toutes les parties.
- En plus de mettre les réalisations en évidence, les rapports d'activité des organismes tiers responsables de la prestation de services devraient indiquer les améliorations qui pourraient être apportées, les difficultés à surmonter et les résultats des activités.
- À noter que le CGRR, document qui aide ordinairement à déterminer l'information requise sur le rendement, n'a été élaboré pour l'AIV qu'une fois cette initiative en cours. Cela a privé le PPC d'un instrument précieux qui aurait pu servir à déterminer les exigences en matière de rapports.

Recommandations

1. Conception du programme

Pour toute future campagne nationale de cette envergure, il faudrait prévoir suffisamment de temps pour doter les postes clés, mettre à jour les modalités du programme, mettre en place une stratégie de mesure du rendement et recueillir des données de référence avant la date du début de l'initiative.

2. Mise en œuvre du programme

Dans le cadre d'ententes de partenariat, le Ministère et ses partenaires d'exécution non gouvernementaux devraient, au début de l'initiative :

- ▶ s'entendre tôt sur les rôles et les responsabilités, le processus de prise de décisions et un mécanisme pour régler les différends;
- ▶ indiquer clairement dans les ententes de financement les exigences en matière de reddition des comptes;
- ▶ indiquer clairement l'information sur les extrants et l'impact qui doit être recueillie et signalée par les partenaires, en particulier les bénéficiaires du financement, conformément à la stratégie de mesure du rendement.

3. Impact et rapport coût-rendement

Il importe de souligner qu'un laps de temps raisonnable doit s'écouler avant que l'impact d'une campagne d'éducation du public telle que l'AIV puisse être mesuré. Une étude additionnelle sera nécessaire pour déterminer l'impact des activités liées à l'AIV. La prochaine évaluation du Programme des partenariats communautaires devrait porter sur :



- ▶ l'impact de cette initiative sur les organismes du secteur bénévole et le public canadien et son rapport coût-rendement;
- ▶ la mesure dans laquelle le matériel créé pour l'AIV (qui a été distribué en 2000 aux organismes bénévoles pour accroître leurs capacités) a contribué au renforcement des capacités et à l'amélioration de l'infrastructure de ces organismes bénévoles. Cette évaluation devrait être fondée sur les opinions de divers intervenants, en particulier les organismes et les bénévoles qui ont reçu ce matériel.

Réactions de la direction et plan d'action

Conclusions globales

Le Programme des partenariats communautaires estime que les résultats de l'évaluation de l'Année internationale des volontaires concordent avec les observations du Ministère et des bénéficiaires. Les conclusions de l'évaluation ont confirmé les suppositions du Programme des partenariats communautaires quant aux mesures qui étaient nécessaires pour régler les problèmes afin de mieux exécuter cette importante initiative et de la rendre plus avantageuse tant pour le Ministère que pour le PPC.

Les résultats de l'évaluation font ressortir les difficultés et les possibilités qui se présentent au gouvernement fédéral lorsqu'il entreprend, avec le secteur bénévole, une initiative conjointe qui s'inscrit dans un autre projet de plus grande envergure, p. ex. l'Initiative du secteur bénévole.

Le contenu des recommandations issues de l'évaluation de l'Année internationale des volontaires 2001 était connu du personnel de PPC et a été pris en considération pour la conception, l'élaboration et la mise en œuvre de l'Initiative canadienne sur le bénévolat, qui découlait de l'AIV.

Réaction de la direction à la recommandation n° 1

Recommandation acceptée – L'initiative de l'AIV a été financée et réalisée dans le cadre d'un plus vaste projet, l'Initiative du secteur bénévole (ISB), auquel ont participé 23 institutions fédérales. L'ISB n'ayant pas été annoncée avant juin 2000, cela laissait peu de temps pour mettre les modalités à jour, mettre en place des stratégies de mesure du rendement et recueillir des données de référence.

Les difficultés rencontrées lors de l'élaboration et de la mise en œuvre de l'initiative de l'AIV ont permis d'acquérir des connaissances utiles pour la conception du projet qui en a découlé, l'Initiative canadienne sur le bénévolat. L'aperçu préliminaire que les consultants ont donné de leurs recommandations ainsi que les observations reçues par le personnel et la direction du PPC durant l'exécution du projet de l'AIV ont aidé à déterminer les modalités de l'Initiative canadienne sur le bénévolat (ICB), y compris une



stratégie de mesure du rendement, ainsi que les processus administratifs connexes. On a aussi recueilli des données de référence en vue des futures évaluations de l'ICB.

Calendrier de mise en œuvre – La recommandation sera mise en application à l'avenir, le cas échéant.

Réaction de la direction à la recommandation n° 2

Recommandation acceptée – Le PPC n'avait pas suffisamment de ressources au départ pour répondre à de telles attentes. Il a trouvé que l'AIV avait été un excellent exercice d'apprentissage et de partage pour le Ministère et ses partenaires.

Des extraits et des indicateurs meilleurs et plus précis ainsi que des paramètres de reddition des comptes axés sur les résultats ont été élaborés et incorporés dans chacune des ententes de contribution pour tenir compte des besoins des partenaires membres du secteur bénévole et des exigences du PPC en matière de responsabilisation dans le cadre de l'ICB.

Calendrier de mise en œuvre – En cours

Réaction de la direction à la recommandation n° 3

Recommandation acceptée sous réserve d'une modification – L'AIV était un événement ponctuel qui n'a pas été financé dans le cadre d'un programme permanent. Aucun financement n'a été fourni pour son évaluation à long terme. À cause de cela, le Ministère ne veut pas s'engager à effectuer une évaluation axée sur l'impact de l'AIV.

Néanmoins, le Programme procédera à des évaluations du PPC et de l'ICB, qui vise la même clientèle, et inclura autant que possible des questions visant à mesurer les répercussions de l'AIV.

Calendrier de mise en œuvre – La recommandation sera prise en considération au besoin lors d'évaluations formatives et sommatives du PPC, qui comprendra l'ICB.



1.0 Introduction

Depuis longtemps, le gouvernement fédéral favorise la participation et le travail des citoyens dans le secteur bénévole. Le ministère du Patrimoine canadien (et son prédécesseur le ministère du Secrétariat d'État), par l'intermédiaire de son Programme des partenariats communautaires (PPC), travaille dans ce domaine depuis 1971. Le Programme a mis l'accent sur la promotion du bénévolat et sur l'aide à apporter à ce secteur pour en augmenter la capacité et obtenir des appuis.

Le gouvernement fédéral est déterminé à travailler en collaboration avec le secteur bénévole par l'intermédiaire de l'Initiative du secteur bénévole et de l'Année internationale des volontaires.

En novembre 1997, l'Assemblée générale des Nations Unies proclamait l'année 2001, Année internationale des volontaires (AIV); elle fournissait ainsi l'occasion aux organismes du monde entier de promouvoir et de célébrer les bénévoles et le bénévolat. Le discours du Trône de 1999 renouvelait l'engagement du gouvernement fédéral à l'égard du secteur bénévole. En 2000, l'administration publique fédérale lançait l'Initiative du secteur bénévole (ISB).

Le secteur bénévole et le gouvernement fédéral dirigeaient conjointement l'initiative, et l'AIV était lancée en décembre 2000. De plus, les modalités du PPC étaient mises à jour de sorte qu'il puisse verser des fonds aux volets de l'ISB relevant du ministère du Patrimoine canadien.

Un cadre de gestion et des responsabilités axé sur les résultats (CGRR) du PPC exige que les ministères fassent une évaluation à l'issue de l'AIV. Le ministère du Patrimoine canadien participera également à une évaluation plus vaste de l'ISB fédérale. Une évaluation sommative du PPC est prévue en 2006-2007.

1.1 Objet de l'évaluation

La portée de l'évaluation est limitée car les délais sont courts. L'accent est mis sur les conclusions à fournir au ministère à ce jour. Des évaluations ultérieures liées à l'Initiative du secteur bénévole aideront à obtenir des données axées sur les résultats.

L'évaluation a pour but d'examiner les leçons que le ministère du Patrimoine canadien doit retenir en ce qui concerne l'organisation de l'AIV, et la participation à celle-ci, en vue de trouver des moyens d'améliorer la conception et l'exécution des activités à venir. Plus précisément, l'évaluation a mis l'accent sur deux questions :

- ▶ évaluer les progrès vers l'obtention des résultats prévus (p. ex., l'utilité et l'accessibilité du matériel de promotion et le degré de sensibilisation du public au bénévolat) de l'initiative.



- ▶ mesurer la pertinence de la conception et de l'exécution (p. ex., planification, mise en œuvre et partenariats) de l'AIV.

L'évaluation met uniquement l'accent sur les activités de l'AIV réalisées dans le cadre du PPC que finance le ministère du Patrimoine canadien, sans tenir compte de celles qui sont soutenues par Développement des ressources humaines Canada (DRHC).

À l'origine, le CGRR du PPC exigeait une évaluation sommative limitée axée sur la mise en application et les résultats de l'AIV. Comme une plus longue période que la fin immédiate de l'Initiative est nécessaire pour en évaluer les résultats, les évaluations futures de l'ISB, du PPC, ou de l'ICB pourraient être élargies afin d'inclure l'étude des conséquences à long terme de l'AIV et de sa rentabilité.

1.2 Méthodologie

La portée de l'évaluation est modeste à dessein et la recherche met l'accent sur les documents, les entrevues des répondants clés et sur deux sondages menés auprès des Canadiens et Canadiennes. Voir les détails au tableau 1.

Méthodologie	Description
Examen des dossiers et de la documentation	L'examen des dossiers et de la documentation comprenait : <ul style="list-style-type: none"> ▶ les rapports de Bénévoles Canada sur (i) les outils de promotion et d'information et sur la capacité; et (ii) le secrétariat de l'AIV à Bénévoles Canada ▶ les dossiers de données relatives aux opérations et à la gestion du programme ▶ les accords de contribution conclus avec les partenaires d'exécution de PCH ▶ la correspondance ministérielle et la correspondance générale ▶ les produits de l'AIV élaborés par le ministère du Patrimoine canadien, d'autres ordres de gouvernement et des organismes bénévoles ▶ la stratégie de communication du gouvernement du Canada pour l'AIV ▶ une étude de cas de l'AIV au Canada mis au point par les Nations Unies
Entrevues des répondants clés	Des entrevues au téléphone et en personne ont été menées auprès de 21 répondants clés, y compris des membres du personnel de Patrimoine canadien, de DRHC et du Bureau du Conseil privé; les organismes tiers responsables de la prestation de services (c'est-à-dire, Bénévoles Canada, le Regroupement des organisations nationales bénévoles); les organisations ciblées par les responsables des communications de l'AIV et les consultants affectés au projet qui ont collaboré à l'élaboration des stratégies de communication.
Examen des résultats des sondages	Les résultats de deux sondages menés auprès des Canadiens par Ipsos-Reid au nom du Groupe de travail sur le secteur bénévole ont été examinés. Le premier sondage a été fait en septembre 2001 et le deuxième en février 2002. Ces deux sondages posaient les mêmes questions en ce qui concerne le secteur bénévole au Canada et sur l'AIV.
Analyse des médias	On a examiné des résumés quantitatifs de coupures de presse et des échantillons qualitatifs des articles parus dans les médias.



L'information sur le rendement était limitée.

L'information examinée aux fins de l'évaluation comportait certaines limites :

- ▶ Si on disposait d'information sur la quantité de trousse, d'affiches et de produits créés et distribués aux organismes bénévoles, aucun document ne permettait d'examiner dans quelle mesure ces derniers utilisaient le matériel qu'on leur avait envoyé. Ces données d'ensemble ne soutiennent pas les inférences au sujet des résultats concernant la manière dont les destinataires ont changé après avoir reçu le matériel.
- ▶ On a reçu peu de données à propos du nombre de ministères fédéraux qui ont organisé des activités relatives à l'AIV. En janvier 2001, une lettre a été envoyée aux sous-ministres adjoints de chacun des ministères, leur proposant de parrainer le projet. Les réponses à ces lettres ont donné une idée des activités reliées à l'AIV qui seraient entreprises dans ces ministères. Il appartenait à chacun d'eux de décider des activités qu'il voulait intégrer dans ses budgets et ses plans de travail.
- ▶ Cette évaluation des rôles et activités mettait l'accent sur la réponse des organismes tiers responsables de la prestation de services responsables de la majorité du financement de l'AIV (c'est-à-dire, Bénévoles Canada et le Regroupement des organisations nationales bénévoles) et les employés des ministères chargés de la gestion et de la mise en œuvre de l'initiative (p. ex, les représentants du Programme des partenariats communautaires et le Bureau du Conseil privé). Par conséquent, les points de vue exprimés tendaient à insister sur les réalisations positives de l'AIV.
- ▶ Deux sondages ont été menés pour évaluer la sensibilisation des Canadiens et Canadiennes à l'AIV. Ils ont été faits par Ipsos-Reid au nom du Groupe de travail sur le secteur bénévole. Toutefois, la majorité des activités de l'AIV étaient terminées lorsque les sondages ont été effectués. Le premier sondage a été mené en septembre 2001, et l'AIV a été lancé en décembre 2000. Quant à la deuxième enquête, elle a été faite en février 2002 mais les activités étaient achevées depuis décembre 2001. On ne disposait pas de données recueillies par sondage avant l'AIV comme base de



référence pour évaluer les changements liés à la sensibilisation du public.

- ▶ Les données sur la couverture par la presse étaient fondées sur un service de découpages de journaux qui utilisait les mots clés. Toutefois, l'examen de la couverture médiatique n'a pas permis de dégager des effets importants pour aider à évaluer l'initiative.

1.3 Grandes lignes du rapport

Le présent rapport contient cinq parties, y compris l'introduction. La partie 2 donne des informations générales sur l'AIV tandis que la partie 3 décrit l'initiative de l'AIV et le PPC. La partie 4 donne les conclusions de l'évaluation et la partie 5 résume nos conclusions et recommandations.



2.0 Contexte de l'initiative du secteur bénévole

L'AIV est un volet de l'Initiative du secteur bénévole.

L'Année internationale des volontaires est un volet de l'Initiative du secteur bénévole. L'ISB est une entreprise conjointe du secteur bénévole et du gouvernement du Canada. À long terme, l'objectif de l'ISB consiste à renforcer la capacité du secteur de sorte qu'il puisse relever les défis qui se présenteront à l'avenir, améliorer la relation entre le secteur et le gouvernement fédéral et accroître sa capacité d'offrir des services aux Canadiens et aux Canadiennes.

En juin 2000, le gouvernement fédéral annonçait qu'il accordait 94,6 M\$ à l'ISB sur cinq ans dans les domaines clés suivants :

- ▶ **Une entente** en vue d'élaborer un accord cadre visant à structurer la vision et les principes communs qui soutiennent les relations entre le secteur bénévole et le gouvernement fédéral.
- ▶ **Technologie de l'information et gestion de l'information** pour améliorer l'accès du secteur aux avantages de la technologie.
- ▶ **Sensibilisation du public** afin qu'on reconnaisse davantage le secteur dans le public et au gouvernement.
- ▶ **Capacité** d'acquérir des connaissances, des compétences et des moyens nouveaux pour que les organismes bénévoles puissent répondre aux besoins des Canadiens et Canadiennes.
- ▶ **Financement** pour proposer une nouvelle approche du financement du secteur bénévole qui soit à long terme et durable.
- ▶ **Bénévolat** afin de promouvoir le rôle des bénévoles en tant que legs de l'Année internationale des volontaires proclamée par les Nations Unies en 2001.
- ▶ **Question de réglementation** pour simplifier les exigences et les règlements en matière d'établissement de rapports, qui ont une incidence sur le secteur bénévole.
- ▶ **Amélioration de l'élaboration des politiques** dans les ministères fédéraux en créant des occasions pour que les organismes du secteur puissent donner leur point de vue par l'intermédiaire de la participation sectorielle à l'élaboration de politiques ministérielles (PSEPM).



Patrimoine
canadien

Canadian
Heritage

Canada

Les responsables de l'Initiative nationale sur le bénévolat sont chargés de promouvoir la participation des citoyens suite à l'AIV.

La structure de régie de l'ISB est complexe car elle comprend une douzaine de groupes directeurs, de tables conjointes, de secrétariats et de groupes de travail interdépendants. Un comité de coordination conjoint est chargé de la gestion globale de six tables conjointes. La Table conjointe sur l'Initiative nationale sur le bénévolat est une table conjointe du secteur bénévole et du gouvernement chargée d'élaborer un projet à long terme visant à promouvoir la participation des citoyens à des activités bénévoles, pour assurer une suite à l'AIV 2001.



3.0 Profil de l'Année internationale des volontaires

L'AIV est le fruit d'une initiative des Nations Unies et de l'intérêt que porte le gouvernement fédéral au secteur bénévole. En novembre 1997, l'Assemblée générale des Nations Unies a proclamé l'année 2001 Année internationale des volontaires; c'était une occasion exceptionnelle pour les organismes du monde entier de promouvoir et de célébrer les bénévoles et le bénévolat.

L'AIV est née d'une déclaration des Nations Unies.

La déclaration de l'AIV 2001 par les Nations Unies a donné une raison de célébrer à plus de 7,5 millions de bénévoles canadiens et à quelque 175 000 organismes sans but lucratif. Lancée au Canada le 5 décembre 2000, l'AIV 2001 a été une année clé pour les bénévoles canadiens et le secteur bénévole. La planification nationale de l'AIV 2001 au Canada a été une initiative conjointe de Bénévoles Canada, du ministère du Patrimoine canadien et de Développement des ressources humaines Canada (DRHC); elle a mis l'accent sur la création de ressources, d'outils et d'information en vue de soutenir les organismes bénévoles. D'autres organismes bénévoles nationaux ont pris part à l'AIV : le Centre canadien de philanthropie, Centraide, Fondations communautaires du Canada et le Regroupement des organisations nationales bénévoles.

Patrimoine canadien et DRHC sont les deux ministères fédéraux responsables de l'AIV.

En collaboration avec les intervenants du secteur bénévole, le Groupe de coordination de l'AIV (voir section 3.2) a déterminé quatre domaines prioritaires :

- ▶ **Promotion, activités, information** (Patrimoine canadien) : Quatre événements nationaux d'importance ont été prévus :
 - le lancement de l'AIV
 - un sommet spécial de la jeunesse au cours de la Semaine nationale des bénévoles
 - un forum canadien bi-annuel sur le bénévolat et l'Alliance internationale CIVICUS¹

Des outils de communication génériques ont été mis au point pour aider les organismes bénévoles à faire connaître l'AIV dans leurs collectivités respectives.

- ▶ **Infrastructure et capacité organisationnelles** (Patrimoine canadien) : Cette activité avait pour

¹

À noter que le Forum canadien sur le bénévolat et l'Alliance internationale CIVICUS ne relevaient pas du ministère du Patrimoine canadien étant donné la répartition finale des charges de travail entre les partenaires; par conséquent, DRHC s'est chargé de ces activités. C'est la raison pour laquelle ils ne font pas partie de cette évaluation.



objectif d'améliorer la capacité du secteur bénévole d'aider efficacement les bénévoles à élaborer des manuels et des guides sur les bonnes pratiques.

- ▶ **Élargir la participation à l'AIV** (DRHC) : Maximiser la participation et la compréhension des fondations et des organismes de financement, du secteur privé, des provinces et territoires et d'autres organismes subventionnaires dans leur travail avec les organismes bénévoles. Il est important de travailler en collaboration avec les dirigeants de ce secteur au sujet des activités de l'AIV.
- ▶ **Recherche et développement des connaissances** (DRHC) : Élargir la compréhension du bénévolat au Canada grâce à des recherches stratégiques sur les questions et tendances clés.

L'évaluation de l'AIV est centrée sur les activités dont le ministère du Patrimoine canadien était responsable (c'est-à-dire la promotion, les événements et l'information, la capacité et l'infrastructure organisationnelle)².

3.1 Objectif de l'AIV

L'AIV avait pour objet de célébrer et de promouvoir le bénévolat et la participation active des citoyens sous toutes ses formes.

L'AIV poursuivait les objectifs suivants :

- ▶ célébrer le bénévolat
- ▶ promouvoir le bénévolat pour tous
- ▶ élargir la définition du bénévolat au Canada
- ▶ améliorer l'infrastructure du secteur bénévole
- ▶ développer la base de connaissances sur le secteur bénévole

²

On trouvera une description détaillée des activités de l'AIV dans *l'Année internationale des bénévoles 2001 – rapport final*, présenté au Groupe de travail sur le secteur bénévole.



Trois résultats étaient prévus :

- ▶ accroître la sensibilisation du public grâce à la promotion
- ▶ améliorer la capacité du secteur bénévole à offrir des programmes et services grâce à des pratiques de gestion des bénévoles plus efficaces
- ▶ accroître les connaissances sur le bénévolat au Canada par le biais de la recherche

3.2 Le Groupe de coordination de l'AIV

En janvier 2000, pour mettre en place les activités de l'AIV au Canada, un groupe de coordination de l'AIV a été établi qui comprenait le secteur bénévole et d'autres ministères. Il réunissait les représentants de divers organismes du secteur bénévole : Bénévoles Canada, le Centre canadien de philanthropie, le Regroupement des organisations nationales bénévoles, Centraide et Fondations communautaires du Canada. Pour sa part, le gouvernement du Canada était représenté par le ministère du Patrimoine canadien, DRHC, le Bureau du conseil privé et le Secrétariat du Conseil du Trésor.

Le Groupe de coordination de l'AIV devait remplir plusieurs rôles :

- ▶ assurer la coordination globale des projets et activités de l'AIV
- ▶ mettre en commun l'information et cerner les questions liées aux activités des organismes partenaires ayant trait à la mise en application et au progrès de l'AIV
- ▶ élaborer des stratégies de communication
- ▶ servir de tribune où discuter des buts, objectifs et résultats de l'AIV
- ▶ promouvoir la collaboration entre les partenaires
- ▶ assurer la liaison avec le Comité de coordination conjoint



3.3 Le Programme des partenariats communautaires

Le PPC s'occupe de la participation des citoyens depuis 1971.

Le ministère du Patrimoine canadien a pour mission de favoriser la cohésion et la créativité au Canada par le biais des objectifs stratégiques suivants : promouvoir le contenu canadien, favoriser la participation et l'engagement culturels, encourager et raffermir les liens entre les Canadiens et les Canadiennes et promouvoir la citoyenneté active et la participation communautaire. L'AIV répondait à ce dernier objectif stratégique.

C'est le PPC qui est responsable de la mise en œuvre de l'AIV. Il respecte ainsi l'engagement de Patrimoine canadien visant à encourager les Canadiens à participer et à contribuer à la vie en société au Canada. Les objectifs spécifiques du programme sont les suivants :

- ▶ accroître la sensibilisation à l'apport des bénévoles et du secteur bénévole dans la société canadienne
- ▶ promouvoir la participation et la mobilisation des citoyens par le biais du bénévolat et de l'implication communautaire
- ▶ aider le secteur bénévole à accroître son autonomie et renforcer la capacité des organismes bénévoles de fournir des programmes et des services dans l'intérêt des Canadiens et Canadiennes

Comme ce programme entretient une solide relation de travail avec le secteur bénévole et son rôle de promotion du bénévolat, le PPC était bien placé pour prendre par à l'exécution de l'AIV et pour soutenir l'ISB fédérale par de nombreux moyens. En février 2001, en réponse à la déclaration de l'AIV de 2001, et au lancement de l'ISB, les modalités régissant le PPC ont été mises à jour pour que ce programme puisse contribuer au financement de l'ISB.

Les accords du PPC concernent :

- ▶ l'Année internationale des volontaires
- ▶ la coordination de la participation du secteur bénévole à toutes les activités de l'ISB par le biais d'un secrétariat spécial
- ▶ l'élaboration d'un accord formel et d'une structure capable d'assurer la collaboration continue entre le gouvernement du Canada et le secteur bénévole



Les responsables du PPC donnent aussi des conseils stratégiques au sujet de l'Initiative nationale sur le bénévolat (INB); il a assuré le secrétariat de la Table conjointe de l'INB et a appuyé son coprésident, le DG de la Direction générale, Participation et promotion de la citoyenneté.

3.4 Organismes tiers responsables de la prestation de services

Ce sont les organismes tiers responsables de la prestation de services qui se sont chargés des activités de l'AIV.

Bénévoles Canada et le Regroupement des organisations nationales bénévoles sont les deux organisations³ qui ont assuré les activités de l'AIV. Le financement était versé dans le cadre d'un accord de contribution conclu avec le ministère du Patrimoine canadien.

- ▶ ***Bénévoles Canada*** – Bénévoles Canada a été établi en 1977 afin de soutenir le bénévolat et la participation civique par l'intermédiaire de programmes et de projets spéciaux continus. Cet organisme réunit plus de 86 centres de bénévoles dans neuf provinces, y compris une fédération de plus de 110 centres de bénévoles au Québec. Bénévoles Canada a accueilli le Secrétariat de l'AIV, qui dirigeait la promotion et la célébration de projets au cours de l'année, dont la production d'outils de renforcement des capacités pour le secteur, et gérait la campagne de relations publiques auprès des entreprises et le Forum canadien sur le bénévolat.
- ▶ ***Le Regroupement des organisations nationales bénévoles*** – La coalition des organisations nationales bénévoles est un organisme national sans but lucratif fondé en 1974 dont l'objectif est d'assurer un lien entre le secteur des organismes de charité et du bénévolat et les décideurs gouvernementaux. C'est à cette organisation qu'on doit le Sommet national de la jeunesse dont on donne une brève description au tableau 8 (page 32).

Le Secrétariat de l'AIV a assuré la gestion et la direction des activités nationales de l'AIV. Il a collaboré avec les organisations mentionnées ci-dessus aux diverses activités qui figurent dans les accords de contribution.

³

La description des activités du Secrétariat de l'AIV et de Bénévoles Canada est tirée d'un document intitulé *Année internationale des volontaires 2001 – Rapport final* présenté au Groupe de travail sur le secteur bénévole par le PPC, le 5 septembre 2002.



3.5 Ressources allouées à l'AIV

Le gouvernement fédéral a accordé au total 7,7 millions de dollars à l'AIV. Le ministère du Patrimoine canadien et ses organismes tiers responsables de la prestation de services ont reçu 5 060 000 millions de dollars sur cette somme⁴.

Le tableau 2 montre le financement total accordé au ministère du Patrimoine canadien.

Tableau 2 : Financement total accordé à PCH pour l'AIV						
	2000-2001		2001-2002		Total	
	Budget	Réel	Budget	Réel	Budget	Réel
Crédit 1 – Fonctionnement	385 500 \$	130 800 \$	514 500 \$	829 200 \$	900 000 \$	960 000 \$
Crédit 5 – Subventions et contributions	2 031 100 \$		2 068 800 \$		4 099 900 \$	
- Regroupement des organisations nationales bénévoles		260 909 \$		89 091 \$		350 000 \$
- Bénévoles Canada		1 892 475 \$		1 857 525 \$		3 750 000 \$
<i>TOTAL des subventions et contributions</i>	<i>2 031 100 \$</i>	<i>2 153 384 \$</i>	<i>2 068 800 \$</i>	<i>1 946 616 \$</i>	<i>4 099 900 \$</i>	<i>4 100 000 \$</i>
TOTAL	2 416 600 \$	2 284 184 \$	2 583 300 \$	2 775 816 \$⁽¹⁾	4 999 900 \$	5 060 000 \$

Source : États financiers vérifiés et systèmes financiers du ministère
 Nota : ⁽¹⁾ En plus de son affectation initiale, le ministère du Patrimoine canadien a reçu et dépensé 60 000 \$ dans la part du financement de l'AIV provenant de DRHC.

⁴ DRHC a géré le reste des fonds et avait un budget de 936 207 \$ en 2000-2001 et de 1 763 793 \$ en 2001-2002.



Le tableau 3 fournit une ventilation des coûts liés à l'utilisation des subventions et contributions par activité.

Tableau 3 : Utilisation des subventions et contributions de 2000-2001 à 2001-2002		
Organisation	Activité	Dépenses totales
Regroupement des organisations nationales bénévoles	Sommet national de l'AIV et visites de contrôle	350 000 \$
	TOTAL	350 000 \$
Bénévoles Canada (Promotion, information, et outils d'amélioration de la capacité)	Lancement	150 000 \$
	Promotion	1 530 627 \$
	Site Web	169 320 \$
	Lignes téléphoniques	461 836 \$
	Ressources de gestion des bénévoles	726 283 \$
	Élaboration du programme en ligne	211 934 \$
	TOTAL	3 250 000 \$
Bénévoles Canada	Secrétariat de l'AIV	500 000 \$
	TOTAL	500 000 \$
	GRAND TOTAL	4 100 000 \$
Source : Dossiers financiers du ministère		



4.0 Conclusions de l'évaluation

Cette section fait état des conclusions de l'évaluation.

4.1 Efficacité du projet dans l'obtention des résultats prévus

L'évaluation de l'AIV évalue les progrès en vue de l'atteinte des résultats prévus.

Les responsables de l'évaluation ont examiné les questions suivantes :

- ▶ Le matériel produit à l'appui de l'AIV était-il accessible et utile?
- ▶ Dans quelle mesure les activités entreprises ont-elles accru la sensibilisation à l'AIV?
- ▶ Dans quelle mesure les activités ont-elles augmenté la sensibilisation aux avantages que tire la société canadienne du travail des bénévoles et des organismes bénévoles?
- ▶ Les activités de l'AIV auraient-elles eu lieu sans l'aide du PPC?
- ▶ L'Initiative a-t-elle donnée lieu à des résultats imprévus?

Le reste de cette partie est composé de sous-sections qui examinent chacune de ces questions en détail.

4.1.1 Utilité et accessibilité du matériel produit

Les responsables de l'AIV ont mis au point une vaste gamme d'outils à l'intention de divers intervenants.

Le matériel de promotion élaboré pour l'AIV comprenait plusieurs types d'outils envoyés aux ministères fédéraux et aux organismes du secteur bénévole. La majeure partie de ce matériel a été distribué par publipostage. À titre d'exemple, une trousse de lancement de l'AIV (renfermant de l'information sur la campagne), le Code canadien du bénévolat et d'autres guides ont été rédigés et envoyés à plus de 60 000 organisations.

Mis à part les trousse et les envois postaux, à la fin de l'AIV, près de 18 300 commandes – de ressources et matériels promotionnels pour l'AIV – ont été prises; elles équivalent à plus de 2 000 000 de dollars de produits promotionnels, y compris des épinglettes, des t-shirts, des affiches, des cartes de remerciements, des aide-mémoire, des stylos, des tapis de souris, etc. Les détails sont donnés au tableau 4.



Tableau 4 : Exemples de matériel mis au point pour l'AIV	
Produit / Matériel	Description
Matériel de promotion	
Logo de l'AIV	Plus de 340 organisations ont utilisé le logo de l'AIV tout au cours de l'année et pendant plusieurs festivals et manifestations, y compris le concours de sculptures de glace du Bal de neige d'Ottawa, où le logo a été reproduit sous diverses formes.
Articles et reportages	Tout au cours de l'année, des articles et des reportages ont été remis à l'Édition Nouvelle en ligne, un service de publication qui transmet des articles à quelque 10 000 journaux communautaires et quotidiens.
Affiches	Des affiches ont été créées et personnalisées par des entreprises. De plus, on a élaboré une affiche pour les bénévoles plus âgés, distribuée à 3 200 centres de bénévoles et dont 44 257 copies ont été expédiées à des organisations dans l'ensemble du Canada.
Vidéo	Un vidéo intitulé « La force du nombre » a été montré au lancement de l'AIV et projeté tout au cours de l'année. Il met en vedette des bénévoles pratiquant diverses formes de bénévolat au Canada et donne un aperçu des activités pour célébrer l'AIV.
La trousse du legs	En août 2002, au moment de lancer l'Enquête nationale sur le don, le bénévolat et la participation, Bénévoles Canada a conçu une trousse du legs pour l'AIV et l'a distribuée à plus de 44 000 organisations. Cette trousse comprenait des brochures et des rapports sur le bénévolat, une carte postale et une fiche d'évaluation.
« La campagne Je serai là 2002 » et articles conçus en décembre 2001 pour clore l'AIV	
Cartes postales et affiches	236 000 cartes postales et 5 000 affiches ont été envoyées à divers organismes.
Annexes aux chèques de paie	444 000 annexes ont été placées dans les enveloppes de paie des employés et des pensionnés de l'administration publique fédérale.
Communiqués d'intérêt public	Quatre communiqués d'intérêt public de 30 secondes ont été envoyés à 350 stations de radio dans tout le pays.
Symboles graphiques de l'AIV	Dans le cadre des initiatives bénévoles locales, des symboles graphiques de l'AIV ont été insérés à titre de publicité des services publics dans le <i>Ottawa Citizen</i> et le <i>Calgary Herald</i> , de même que dans des journaux locaux de Moncton, Camrose et Orangeville.

En ce qui concerne l'amélioration de l'infrastructure organisationnelle et la capacité du secteur bénévole, un certain nombre de manuels et de guides sur la gestion du bénévolat, l'engagement et la participation ont été conçus par Bénévoles Canada pour l'AIV. Ces guides visaient à proposer des modèles aux organismes bénévoles dans la conduite de leurs diverses activités au sein du secteur bénévole. Le tableau 5 fournit des détails à ce sujet.



Produit	Description
Une question de conception	Théorie et pratique de la conception des emplois dans le secteur bénévole. Ce manuel est un guide pratique qui examine la nature du travail et les principes de conception des tâches.
Perspectives bénévoles	Série de quatre manuels de gestion d'un programme de bénévoles destinée aux administrateurs professionnels de ressources bénévoles, de même qu'à ceux qui recrutent, gèrent, supervisent et soutiennent les bénévoles en tant que salariés ou bénévolat.
Bénévolat en milieu du travail	C'est l'une des trois ressources qui étudient la question du bénévolat soutenu par un employeur. L'accent est mis sur la manière dont les entreprises canadiennes appuient et encouragent le bénévolat.
Le monde du travail au service de la communauté	Guide sur la manière d'établir un bénévolat soutenu par l'employeur dans une entreprise.
Comment les entreprises canadiennes encouragent l'action bénévole et comment établir le bénévolat appuyé par l'employeur au sein de votre entreprise.	Guide sur la manière d'établir les mécanismes d'appui du bénévolat dans la petite entreprise.

Des exemples précis tirés de l'examen des dossiers montrent que le matériel de l'AIV a été utilisé par diverses organisations. Par exemple :

- ▶ La Children's Aid Society de Toronto a incorporé le matériel de l'AIV dans ses produits.
- ▶ Le Alberta Amateur Softball Association a créé et utilisé des certificats de l'AIV.
- ▶ Le Centre d'action bénévole de Montréal a inclus le thème de l'AIV dans son bulletin d'information.
- ▶ Bell Canada a mis des annonces dans les journaux pour remercier ses bénévoles.

Le ministère du Patrimoine canadien était responsable de tous les produits de communication destinés à l'usage du gouvernement du Canada. Voici quelques-uns des outils utilisés par le gouvernement du Canada pour faire la promotion des activités de l'AIV : une trousse d'outils de l'AIV pour les députés; une trousse d'outils de l'AIV pour les directeurs généraux des communications et une trousse promotionnelle de l'AIV pour la Semaine nationale de la fonction publique.



Les répondants clés ont déclaré que le matériel de l'AIV était attrayant et de qualité exceptionnelle.

Les commentaires suivants ont été recueillis dans les documents, au cours des entrevues des répondants clés et grâce aux commentaires formulés par les destinataires du matériel :

- ▶ Tout le matériel (c'est-à-dire les affiches, les brochures, les cartes, les guides et le vidéo) utilisait le concept de la publicité en grille, qui reliait tous les éléments. Les couleurs étaient vives et attirantes et les photographies représentaient la diversité du Canada.
- ▶ Dans l'ensemble, le ministère du Patrimoine canadien, DHRC, le Bureau du Conseil privé, les organismes tiers responsables de la prestation de services du secteur bénévole et les bénéficiaires qui ont été interviewés ont jugé que le matériel était de grande qualité sur le plan du message (« *Je suis là* »), du graphisme et de la conception.
- ▶ Le plus grand succès de la stratégie de marketing de l'AIV, selon tous les principaux répondants, a été le vidéo « La force du nombre ». Ils ont signalé qu'en quatre minutes, ce vidéo livrait de manière émouvante et efficace un message convaincant sur la contribution des bénévoles. Leurs points de vue et la demande continue de copies de ce film montrent qu'il a été une réussite. Comme on l'a dit précédemment, le vidéo est devenu un produit que l'AIV nous lègue.
- ▶ Autre témoignage de la qualité du matériel de l'AIV, le gouvernement australien a demandé et reçu la permission d'utiliser le concept pour sa campagne nationale et l'Irlande a adopté le slogan « *I volunteer* » pour sa campagne.
- ▶ D'après les répondants clés à Patrimoine canadien, DRHC, le Bureau du Conseil privé, les organismes tiers responsables de la prestation de services du secteur bénévole, les bénéficiaires, et l'examen des dossiers, le matériel produit était facilement accessible pour l'auditoire visé. Des dizaines de milliers de trousseaux renfermant du matériel de l'AIV ont été distribués à des organismes bénévoles, de l'information a été affichée sur le site Web de l'AIV qui a reçu plus de 11 000 visiteurs par mois, et de nombreuses demandes de renseignements et de ressources ont été faites, y compris 18 300 commandes de ressources et de matériel promotionnel de l'AIV.

Les répondants clés ont mentionné que le matériel produit était accessible dans la mesure où il était remis à un ensemble d'organismes bénévoles.



Bref, même si les principaux répondants indiquaient que le matériel était de grande qualité et qu'ils le croyaient utile et accessible, on ne possédait aucune information sur la mesure dans laquelle il a été utilisé par les organismes volontaires et à quelles fins. L'évaluation ne comprenait pas une étude distincte ou un sondage demandant aux organismes leurs réactions sur l'utilité du matériel et les avantages qu'ils en avaient tirés. Des évaluations futures pourraient se pencher sur ces questions.

4.1.2 Sensibilisation accrue à l'AIV

L'AIV avait pour objectif principal d'accroître la sensibilisation à l'initiative elle-même et aux avantages que rapporte le bénévolat aux Canadiens et Canadiennes.

L'AIV a cherché à accroître la sensibilisation au bénévolat dans la fonction publique, chez le public canadien et dans le secteur bénévole. Elle visait également à améliorer l'infrastructure organisationnelle et la capacité du secteur bénévole. De nombreuses stratégies pourraient avoir été utilisées, dont fournir un financement direct aux organismes bénévoles, accueillir des événements nationaux, choisir une stratégie de création de matériel générique et faire participer les organismes volontaires clés à l'AIV en espérant qu'ils puissent inviter à leur tour d'autres organismes et individus de leur communauté à y prendre part. Cela a été fait par le biais d'un grand nombre d'événements et d'activités de promotion, comme l'inauguration de l'AIV ou la création de matériel de promotion dont des affiches. Voir le tableau 3 à ce sujet.

Le lancement de l'AIV a eu lieu le 5 décembre 2000; Rogers Television grâce à sa liaison par satellite a diffusé une partie de la cérémonie (une heure) dans treize centres de bénévoles du Canada. La ministre du Patrimoine canadien y était présente tout comme le président-directeur général de Bénévoles Canada. Les Nations Unies étaient représentées par des membres de Volontaires des Nations Unies, et grâce à un extrait du discours sur vidéo du Secrétaire général des Nations Unies fait à l'occasion de cette cérémonie le 28 novembre. Des images de cette bande vidéo ont été montrées périodiquement tout au cours de l'année pendant la programmation quotidienne.

L'AIV a donné lieu à de nombreux événements, activités et produits visant à atteindre l'objectif clé d'accroître la sensibilisation à propos de l'AIV dans le secteur bénévole, les organismes bénévoles et chez les bénévoles. Cela se voit dans le fait que le matériel produit était conçu pour qu'on puisse l'adapter facilement et pour être utile à des organismes locaux. Le publipostage du matériel de l'AIV faisait en sorte que ces



organismes avaient un accès aisé aux produits et ressources nécessaires. Il n'a pas été possible de déterminer la mesure dans laquelle ces activités ont permis d'accroître la sensibilisation des bénévoles et du secteur bénévole, car on manquait de données sur le rendement.

Au cours des entrevues avec les répondants clés, les représentants des ministères fédéraux et les organismes tiers responsables de la prestation de services du secteur bénévole ont critiqué le fait que le plus gros effort était orienté vers le secteur bénévole, alors que c'est celui-ci qui était le plus conscient de la valeur des bénévoles et qui le reconnaissait grandement.

L'engagement de la fonction publique fédérale dans l'AIV est évident; on peut souligner notamment sa participation aux grands événements et à l'élaboration de produits comme la Cérémonie de reconnaissance des volontaires du gouvernement du Canada; les trousseaux d'outils remis à tous les députés, aux sous-ministres et aux directeurs généraux des communications de tous les ministères, la Bourse Princes de Galles de l'action communautaire et les activités ministérielles de l'AIV où chaque ministère a utilisé ses propres fonds pour prendre part aux célébrations.

De nombreuses personnes ont pris part à l'événement signature : la Cérémonie de reconnaissance des volontaires par le gouvernement fédéral. D'une durée de deux jours, cette manifestation honorait les personnes qui se sont portées volontaires pour aider les ministères à exécuter leurs programmes et services. Quelque 250 invités assistaient à cette cérémonie, y compris de hauts fonctionnaires des ministères dont des bénévoles étaient honorés, des invités de ces derniers, des ministres du Cabinet et des députés et sénateurs.

Le tableau 6 donne des détails supplémentaires sur quelques-uns des produits et des activités qu'on doit au gouvernement du Canada.



Produits ou activités	Description
Trousse d'outils de l'AIV	Des trousse d'outils ont été conçues et distribuées : - Aux députés; ces trousse comprenaient un modèle du plan de communication, des communiqués et des formulaires de commande de certificats de reconnaissance de l'AIV. Les députés ont commandé environ 500 000 certificats qu'ils ont distribués dans leurs circonscriptions. - Aux directeurs généraux des communications dans les ministères et organismes fédéraux. Les certificats insérés dans ces trousse étaient destinés aux Canadiens et Canadiennes qui se sont portés volontaires pour aider le gouvernement fédéral à exécuter ses programmes et services (signés par le premier ministre); et les certificats destinés aux employés fédéraux qui ont fait du bénévolat (signés par les sous-ministres).
Trousse de promotion de l'AIV	Les trousse de promotion ont été envoyées aux sous-ministres et gestionnaires des ministères qui participaient à la Semaine de la fonction publique nationale.
Cérémonie de reconnaissance des volontaires du gouvernement fédéral	En collaboration avec le Comité interministériel sur le bénévolat (CIB), le PPC a organisé une cérémonie de reconnaissance spéciale au cours de la Semaine nationale de l'action bénévole 2001. Cet événement a donné l'occasion à chaque ministère membres du CIB de reconnaître deux de ses bénévoles, ce qui constituait un geste symbolique pour souligner les efforts de tous les volontaires qui aident à assurer la prestation des programmes et services offerts aux Canadiens et Canadiennes. Ces quelques bénévoles représentaient les 150 000 Canadiens qui se portent volontaire chaque année dans quelque 25 ministères et organismes fédéraux.
Bourse Prince de Galles de l'action communautaire	Le PPC était responsable de la Bourse, qui reconnaissait le service bénévole et la contribution exemplaire dans la communauté de 13 jeunes Canadiens et Canadiennes.

Tout au cours de l'année, plusieurs ministères ont utilisé le matériel qu'on leur avait fourni pour l'adapter à leurs propres initiatives :

- ▶ L'Agence canadienne pour le développement international (ACDI) a tenu un symposium dans tout le pays au sujet du bénévolat.
- ▶ Transports Canada a produit des expositions et des bulletins à propos de l'AIV.
- ▶ Santé Canada a mis en place un Mur de l'honneur qui reconnaissait ses bénévoles.
- ▶ Patrimoine canadien a envoyé des courriels tout au cours de l'année (Semaine nationale de l'action bénévole, Semaine nationale de la fonction publique, Journée internationale des volontaires, 5 décembre, l'annonce de l'ICB) à tous les membres de son personnel à propos de l'importance du bénévolat, etc.



Comme on pouvait s'y attendre, le PPC a déclaré que les ministères les plus liés aux bénévoles étaient ceux qui ont le plus participé à l'AIV. Par exemple, la Gendarmerie royale du Canada (GRC), qui compte 75 000 bénévoles, a tenu de nombreuses activités et de nombreux événements ministériels et a utilisé les produits de l'AIV.

L'AIV a ciblé le public canadien par l'entremise de communications d'intérêt public, d'annonces dans les médias et indirectement chaque fois que les Canadiens étaient associés personnellement ou professionnellement à quelqu'un qui faisait partie du secteur des bénévoles pour l'AIV ou était honoré par ce dernier. Les entrevues auprès des répondants clés de Patrimoine canadien, de DRHC, du Bureau du Conseil privé et du secteur bénévole, de même que l'examen des dossiers ont permis de constater le faible impact de l'AIV sur le public canadien. Tous les résultats des enquêtes confirment cette constatation. Le Groupe d'étude du secteur bénévole a demandé à Ipsos-Reid de mener deux sondages dans le cadre d'une enquête omnibus par téléphone auprès de 1 000 Canadiens adultes⁵.

Ces enquêtes montrent que de septembre 2001 à février 2002, la sensibilisation à l'AIV est passée de 43 % à 45 %. Toutefois, il faut comprendre ces chiffres dans le contexte d'un niveau de sensibilisation initial à l'AIV chez le public canadien de 43 %, ce qui est déjà assez élevé. Même si l'augmentation du degré de sensibilisation du public était un objectif officiel, les membres du Groupe de coordination de l'AIV qui ont répondu à nos questions ont confirmé qu'ils considéraient le public canadien comme un groupe cible indirect. Ils avaient adopté ce point de vue en partie parce qu'ils disposaient d'un modeste budget et parce que l'augmentation de la sensibilisation du public canadien aurait exigé un effort à grande échelle au-delà de la portée de l'Initiative.

Les résultats de l'évaluation montrent que l'AIV a donné lieu à de nombreuses activités visant à augmenter la sensibilisation au bénévolat dans le secteur bénévole et dans la fonction publique, et à promouvoir le bénévolat et la participation communautaire. Cependant, l'évaluation n'a pu confirmer l'efficacité de l'approche parce qu'elle ne pouvait mesurer directement jusqu'à quel point les activités et le matériel aidaient à accroître la sensibilisation. Quelques répondants clés ont remis en question la stratégie choisie qui consistait à mettre l'accent sur le secteur bénévole puisque ce secteur avait déjà un degré de connaissance élevé.

⁵

L'enquête avait une marge d'erreur de plus ou moins 3,1 %, 19 fois sur 20, compte tenu de ce que les résultats auraient pu être si toute la population canadienne adulte avait été sondée.



4.1.3 Sensibilisation accrue du public à l'égard du bénévolat

Comme on la dit précédemment, le Groupe de travail sur le secteur bénévole a demandé à Ipsos-Reid de mener deux enquêtes auprès du public canadien sur ce qu'il pense du secteur bénévole et des efforts du gouvernement fédéral pour soutenir le bénévolat et la participation communautaire au Canada. Les sondages ont été faits en septembre 2001 et en février 2002. Les deux enquêtes posaient les mêmes questions, sauf que le dernier sondage demandait aux Canadiens comment ils avaient entendu parler de l'ISB.

Les Canadiens et Canadiennes ont beaucoup d'estime pour le bénévolat; cette estime est demeurée la même du début à la fin de l'AIV.

Voici quelques-unes des constatations découlant des sondages :

- ▶ Le nombre de Canadiens pour qui l'expression *secteur bénévole* était « très familière » ou « assez familière » a augmenté (passant de 37 % à 47 %).
- ▶ Le taux de sensibilisation à l'ISB est demeuré le même, c'est-à-dire 5 %.
- ▶ Les Canadiens ont entendu parlé de l'ISB par l'entremise des journaux, du téléjournal, de leur lieu de travail ou à la radio.
- ▶ L'appui du public à l'égard de l'idée de l'ISB est passé de 84 % à 87 %.



Le tableau 7 fournit davantage de détails

Tableau 7 : Sondages sur le secteur bénévole à propos de l'opinion du public canadien		
Questions	Septembre 2001	Février 2002
Les bénévoles et les organismes du secteur bénévole contribuent à améliorer la qualité de la vie des Canadiens	Dans l'ensemble, 98 % sont d'accord : 77 % tout à fait d'accord et 21 % plus ou moins d'accord	Dans l'ensemble, 96 % sont d'accord : 72 % tout à fait d'accord 24 % plus ou moins d'accord
Le gouvernement du Canada devrait encourager les gens à faire du travail bénévole	Dans l'ensemble, 83 % sont d'accord : 50 % tout à fait d'accord 35 % plus ou moins d'accord	Dans l'ensemble, 80 % sont d'accord : 45 % tout à fait d'accord 36 % plus ou moins d'accord
Le gouvernement du Canada devrait travailler davantage pour aider les organismes du secteur bénévole à recruter des bénévoles et à les fidéliser	Dans l'ensemble, 80 % sont d'accord : 46 % tout à fait d'accord 34 % plus ou moins d'accord	Dans l'ensemble, 80 % sont d'accord : 48 % tout à fait d'accord 32 % plus ou moins d'accord
Il serait bon d'avoir un projet du gouvernement fédéral conçu pour raffermir sa relation avec le secteur bénévole et pour renforcer ce dernier	Dans l'ensemble, 84 % sont d'accord : 35 % croient que c'est une bonne idée 49 % croient que c'est une idée plus ou moins bonne	Dans l'ensemble, 87 % sont d'accord : 39 % croient que c'est une bonne idée 48 % croient que c'est une idée plus ou moins bonne
Les organismes bénévoles que les Canadiens connaissent le mieux	Croix Rouge (32 %) Armée du salut (10 %) Centraide (6 %)	Organismes de soins de santé (18 %) Croix Rouge (14 %) Armée du salut (11 %)
Nota : Les chiffres ont été arrondis		

On note un accroissement du nombre de Canadiens persuadés qu'il serait bon que le gouvernement fédéral conçoive un projet visant à raffermir sa relation avec le secteur bénévole et à renforcer ce dernier. En règle générale, de nombreux Canadiens sont d'avis que le bénévolat et le secteur bénévole contribuent à améliorer la qualité de la vie des Canadiens. La situation est restée la même dans les deux sondages.

Au sujet de l'AIV, l'évaluation ne peut permettre de formuler des commentaires sur les activités entreprises qui ont accru la sensibilisation des Canadiens aux avantages qu'elle apporte à la société canadienne en raison du travail et des bénévoles et des organismes bénévoles. Les Canadiens apprécient déjà beaucoup le bénévolat. Toutefois les sondages ne leur demandaient pas pourquoi ils aimaient le bénévolat ni quelles activités du secteur bénévole influençaient sur leur point de vue.



4.1.4 Le rôle du PPC

Comme on l'a dit précédemment, le PPC était bien placé pour gérer l'AIV. Le PPC a joué un rôle central dans l'AIV en termes de gestion, de coordination et de liaison pour ce projet.

Au cours des entrevues menées auprès des répondants clés, des représentants de Patrimoine canadien, de DRHC, du Bureau du Conseil privé, de même que des organismes tiers responsables de la prestation de services, on a posé une question au sujet de la contribution du PPC à l'AIV. Ils ont tous répondu que le financement mis à leur disposition a été très important pour assurer la réussite de l'AIV. Si le PPC n'avait pas joué un rôle dans l'AIV, les répondants clés étaient d'avis que cette année n'aurait jamais pu avoir ni la même portée ni la même envergure.

4.1.5 Résultats non voulus

Quand on leur pose la question à propos des résultats non voulus, les principaux répondants font état de deux résultats positifs :

- ▶ Bon nombre des personnes interrogées ont répondu qu'elles étaient surprises de l'intérêt international qu'avait soulevé l'AIV au Canada. Cela comprenait l'intérêt d'ensemble et la demande spécifique du gouvernement de l'Australie d'adapter les produits de l'AIV.
- ▶ De nombreux répondants ont formulé des commentaires sur la puissance du message et de la réponse au vidéo « Le pouvoir du nombre », en tant que résultat non prévu positif. Les répondants clés n'avaient pas imaginé que le vidéo aurait un accueil aussi extraordinaire.

4.2 Pertinence de la conception et exécution du projet

L'évaluation portait sur les questions suivantes :

- ▶ Quelles étaient les forces et les faiblesses des stratégies de marketing utilisées? Existe-t-il d'autres stratégies de marketing qui pourraient avoir été plus efficaces?



- ▶ Quelle était l'efficacité des divers processus utilisés pour exécuter le projet? L'Initiative disposait-elle de suffisamment de ressources compte tenu des attentes?
- ▶ Quel était le degré d'efficacité du partenariat entre les organismes tiers responsables de la prestation de services et le PPC (c'est-à-dire les forces et faiblesses)?

Le PPC a-t-il reçu suffisamment de données pertinentes sur le rendement (c.-à-d. information sur les résultats).

4.2.1 Stratégie de marketing

L'AIV poursuivait deux stratégies de marketing :

- une stratégie externe ciblée sur les Canadiens qui font du bénévolat
- une stratégie interne axée sur les ministères fédéraux

L'AIV disposait de stratégies de marketing interne et externe.

1) Stratégie de communication externe

Dès le début, on a décidé de ne pas cibler le grand public directement ni de diviser les fonds entre les nombreux organismes bénévoles. C'est que le modeste financement fourni n'aurait pas permis d'avoir une incidence suffisante à tous ces niveaux. On a, au contraire, décidé d'offrir aux organismes bénévoles du matériel générique, des ressources et des outils qu'ils pouvaient adapter à leurs besoins pour reconnaître et honorer leurs bénévoles. Les fonds ont également servi à tenir de nombreuses manifestations de l'AIV.

Au cours des entrevues avec les membres du Groupe de coordination de l'AIV, on a appris que l'accent a été mis sur la célébration de l'AIV en 2001. Il n'y avait aucune stratégie concertée pour poursuivre les activités qui seraient un legs à long terme.

De nombreuses activités et manifestations ont soutenu cette stratégie de marketing externe. Le tableau 8 donne plus de détails à ce sujet.



Tableau 8 : Activités et manifestations soutenues par la stratégie de marketing externe	
Activité ou manifestation	Description
Sommet national de la jeunesse	Le Sommet a eu lieu du 26 au 29 avril 2001, à Summerside (Île-du-Prince-Édouard) et visait à reconnaître et à célébrer la contribution des jeunes bénévoles et à favoriser le bénévolat chez les jeunes. Environ 300 jeunes d'un bout à l'autre du Canada qui étaient déjà bénévoles dans leur communauté ont pris part au Sommet.
Forum canadien sur le bénévolat 2001	Le Forum a été tenu à Vancouver (Colombie-Britannique) du 16 au 18 août 2001 et il a fourni l'occasion aux bénévoles de donner, de recevoir et d'acquérir des compétences relatives aux dernières tendances, préoccupations et questions en matière de bénévolat. Quelque 600 participants ont pris part à ce Forum.
Site Web de l'AIV	L'AIV Canada a utilisé son site Web ⁶ pour demander des heures de bénévolat à ses bénévoles. Le site donnait également accès à du matériel de l'AIV et il était aussi un lieu où trouver de nouveaux articles et de nouvelles histoires au sujet de bénévoles canadiens. Tout au cours de l'année, il a maintenu une moyenne de plus de 11 000 visites par mois, et le nombre total d'heures de bénévolat promises sur le site s'est chiffré à 402 024.
Numéro sans frais de l'AIV	Bénévoles Canada a amélioré son numéro 1-800 pour répondre aux demandes et aux préoccupations du public et pour lui permettre de commander des produits de l'AIV. Tout au cours de l'année, 15 036 personnes ont composé ce numéro.
Programmes d'enseignement en direct	Le projet d'enseignement en direct est un programme de formation générale visant à donner un certificat en gestion des ressources de bénévolat. La dernière application de ce projet est un cours appelé Planification stratégique et développement organisationnel dans le cadre du Web.
Médaille de l'AIV	Au cours de l'année, on a aussi créé une médaille de l'AIV. En effet, la Monnaie royale canadienne a frappé une médaille spéciale pour honorer les personnes qui ont contribué de manière significative au mieux-être de leur collectivité; la médaille a été remise par des députés à l'occasion de cérémonies d'un bout à l'autre du pays.

2) Stratégie de communications interne

La stratégie de communication interne de l'administration publique fédérale reconnaissait qu'aucun financement n'avait été prévu pour soutenir les activités du gouvernement visant à célébrer l'AIV. Le ministère n'avait pas non plus prévu de ressources distinctes pour convaincre systématiquement les ministères et organismes fédéraux, qui ne l'avaient pas déjà fait, de consacrer une partie de leurs ressources en F&E à la participation aux activités de l'AIV. Au contraire, l'AIV a pris d'autres moyens pour ce faire :

- ▶ encourager la participation des ministres aux activités et manifestations de l'AIV. Le gouvernement a produit des trousseaux de l'AIV pour les députés, les sous-ministres et les directeurs généraux des



communications afin de faciliter leur participation à la célébration de l'AIV

- ▶ faire en sorte que les annonces de l'ISB coïncident avec les manifestations de l'AIV pour accroître l'impact des messages à propos de l'appui que le gouvernement accorde au bénévolat
- ▶ promouvoir d'autres possibilités existantes comme des journées ou des semaines spéciales pour transmettre les messages à propos de l'appui que le gouvernement accorde au bénévolat

Les activités et manifestations ministérielles comprenaient entre autres les cérémonies de reconnaissance des employés, les symposiums, le renforcement des programmes de reconnaissance des bénévoles, la distribution de produits et d'affiches de l'AIV, les montages et les articles portant sur l'AIV.

Même si l'information n'était pas recueillie systématiquement pour évaluer totalement le succès de la stratégie de communication interne, le nombre d'activités accomplies par les ministères, dont l'Agence canadienne de développement international, Santé Canada et Transports Canada, de même que les lettres d'appui trouvées dans les dossiers de projet viennent confirmer l'efficacité de la stratégie. Ces lettres faisaient ressortir l'aide qu'apportait l'AIV et ont été expédiées par les sous-ministres de nombreux ministères au ministère du Patrimoine canadien⁷.

Forces et faiblesses des stratégies de marketing

Voici quelques-unes des forces apparentes des stratégies de marketing qu'utilisaient les responsables de l'AIV :

- ▶ Les stratégies de marketing ont été élaborées avec la collaboration de professionnels et ont suivi une approche appropriée. Les messages, les lignes balisées et les produits ont été testés auprès du public ciblé et on a fait en sorte que les messages d'ensemble soient appropriés à la culture.
- ▶ L'approche qui consistait à utiliser d'autres organismes bénévoles pour tirer parti du financement obtenu en leur fournissant des ressources pour qu'ils atteignent encore

⁷

Au nombre de ces ministères et organismes mentionnés, l'Agence de promotion économique du Canada Atlantique, l'Agence canadienne pour le développement international, Pêches et Océans Canada, Santé Canada, Ressources naturelles Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Bureau du Conseil privé, la Gendarmerie royale du Canada, Transports Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor.



plus de gens, a permis d'accroître le nombre d'activités et de personnes que l'AIV a pu atteindre.

- ▶ Les manifestations clés comme le lancement de l'AIV, le Sommet national de la jeunesse, le Forum canadien sur le bénévolat 2001, et la Cérémonie de reconnaissance des bénévoles du gouvernement fédéral ont suscité la participation de cadres supérieurs et ont été très courues.
- ▶ Même si la stratégie de marketing ne visait pas à créer un legs pour l'AIV, certains des produits comme la vidéo « *Le pouvoir du nombre* » et les guides de gestion des bénévoles continueront à soutenir et à promouvoir le bénévolat à l'avenir.

Quelques faiblesses révélées par l'évaluation :

Le test de marché des messages destinés aux francophones n'a pas été complètement efficace.

- ▶ Le thème utilisé pour la campagne en français « *Je suis là* » n'a pas eu d'écho dans la population francophone autant que le « *I Volunteer* » chez les anglophones. Un grand nombre de répondants clés ont signalé que la majorité des organismes bénévoles du Québec n'ont pas utilisé le matériel produit par Bénévoles Canada (par l'entremise de l'accord de contribution de PCH), mais ont plutôt choisi de faire leur propre campagne et de concevoir leur propre matériel. Cette situation aurait pu être évitée si davantage de tests ciblés avaient été effectués. De plus, un délai d'exécution plus grand aurait été utile à l'étape de la conception pour faire tous les tests dans les deux langues.
- ▶ Même si l'approche décrite ci-dessus – utiliser les organismes volontaires pour tirer parti du financement – en était une bonne, certains organismes du secteur bénévole ne l'ont pas appréciée. Certains représentants de Patrimoine canadien, de DRHC, du Bureau du Conseil privé et du secteur bénévole ont reçu des commentaires d'organismes bénévoles qui ont choisi de ne pas participer aux activités, ou y ont pris part à contrecœur. Ces organismes disaient se sentir traités d'une manière injuste parce qu'on leur avait remis des outils génériques (affiches, certificats et infocapsules), sans soutien financier ni ressources humaines. Bénévoles Canada a aussi consacré beaucoup d'efforts à expliquer qu'aucun financement ne serait remis à des organismes en particulier parce



que les sommes réelles à accorder auraient été trop minimales une fois divisées entre les nombreux organismes bénévoles.

- ▶ Fort du succès du vidéo de l'AIV intitulé « *La force du nombre* », les membres du Sous-comité des communications de l'AIV ont choisi d'en faire une version plus courte pouvant être visionnée dans l'ensemble du pays et utilisée dans les communications destinées au grand public. Malheureusement la version courte n'a pas été couronnée de succès pour diverses raisons :
 - Il n'y avait aucune source de financement pour mettre sur le marché et distribuer la version plus courte dans les lieux voulus.
 - On n'a pas mené de recherches pour déterminer la longueur idéale d'une communication d'intérêt public et, par conséquent, il s'est avéré impossible de mettre sur le marché une version de 90 secondes.

Si, d'une part, cette expérience démontre une souplesse et une polyvalence louable dans l'équipe de conception qui a voulu miser sur le succès de la vidéo, d'autre part, cela montre les conséquences négatives de la poursuite d'une stratégie sans planification et réflexion préliminaires.

Davantage de consultation et de planification pourraient avoir conduit à une approche marketing plus pointue.

En résumé, les stratégies de marketing interne et externe ont été élaborées efficacement afin d'atteindre un large auditoire et lui fournir l'appui nécessaire pour promouvoir et célébrer l'AIV. Toutefois, si on avait eu davantage de temps pour planifier l'AIV, les stratégies de marketing auraient pu être plus efficaces car on aurait pu consulter plus de gens, qui auraient pu faire intervenir, à leur tour, d'autres organismes bénévoles et d'autres représentants des ministères et des provinces. Pour ce qui est du secteur bénévole, des consultations plus vastes auraient pu rallier davantage de personnes à la stratégie. D'autres options auraient pu se révéler plus efficaces, dont l'adoption d'une approche davantage axée sur l'auditoire cible pour les messages de l'AIV.

4.2.2 Efficacité de l'exécution

C'est le PPC qui a assuré la gestion du processus de l'AIV pour le compte du ministère du Patrimoine canadien, tandis que



l'ensemble de l'initiative de l'AIV a été géré par un groupe de coordination et ensuite par un sous-comité des communications qui s'est réuni régulièrement jusqu'en mars 2002.

Le personnel du PPC affecté à l'AIV comprenait une petite équipe d'employés internes chargés de l'administration et de la coordination de l'AIV, avec l'aide d'organismes tiers responsables de la prestation de services du secteur bénévole (Bénévoles Canada et le Regroupement des organisations nationales bénévoles).

Les auteurs de l'évaluation ont pu remarquer les points forts suivants :

- ▶ Les répondants clés avaient la même compréhension des objectifs de l'AIV. Ce point est important puisque l'AIV était gérée grâce au partenariat de divers organismes.
- ▶ Les répondants clés ont constaté que le Groupe de coordination était efficace et utile. Certains ont fait remarquer que les réunions ont éventuellement diminué et qu'il aurait été plus avantageux d'avoir tenu des rencontres périodiques jusqu'à la fin de l'année.

Les auteurs de l'évaluation ont également constaté les faiblesses suivantes :

- ▶ Même si à l'origine on voulait que le personnel du PPC affecté à l'AIV soit relativement limité, il est devenu évident que l'équipe était trop petite pour gérer efficacement le projet. Pour combler cette lacune, on a embauché des consultants qui se sont chargés des communications stratégiques.
- ▶ Les répondants clés ont parlé de nombreux cas de retard lorsque certains points liés à l'AIV suivaient le processus d'approbation au ministère du Patrimoine canadien et de DHRC, ce qui laissait peu de temps pour produire le matériel.
- ▶ Les répondants clés ont également parlé d'un taux élevé de roulement du personnel dans les ministères. Ils ont indiqué que parfois le manque de personnel dans les postes clés qui pouvaient parrainer l'AIV aurait donné lieu à une diminution des manifestations et des possibilités de l'AIV. Il aurait été plus avantageux



d'avoir plus de stabilité dans les postes de direction supérieurs.

- ▶ La conception et la mise en application des activités de l'AIV ont été faites dans des délais serrés. Il en a résulté des courts délais dans l'exécution et la planification, et des possibilités manquées. Par exemple, les membres du Groupe de coordination n'ont pu réussir à relier leur site Web aux pages de la Monnaie royale canadienne, qui a produit une médaille pour l'AIV. Les entrevues ont permis d'apprendre aussi que le matériel de l'AIV n'était pas disponible dans certaines manifestations au moment optimal (par exemple, avant les événements clés ou avant la Semaine nationale de l'action bénévole).

Dans l'ensemble, l'AIV a réussi à créer une compréhension commune des objectifs de l'Initiative et à mettre en place des structures de gestion pour soutenir efficacement les activités entreprises dans le cadre de cette dernière. On aurait pu tirer profit d'un cycle de planification plus long et d'un processus d'approbation plus défini. Plus précisément, des délais d'exécution accrus auraient procuré de nombreux avantages, y compris des processus plus efficaces et plus efficaces pour la conception, l'élaboration et l'approbation du matériel de l'AIV; et la création de meilleurs liens avec les possibilités existantes et nouvelles, de même que des occasions de créer des partenariats avec d'autres organismes et d'autres ordres de gouvernement.

4.2.3 L'efficacité des partenariats

L'AIV était codirigée par divers organismes et ministères : le ministère du Patrimoine canadien, DRHC, Bénévoles Canada, le Centre canadien de philanthropie, le Regroupement des organisations nationales bénévoles, Centraide et les Fondations communautaires du Canada. Plusieurs personnes ont signalé pour la première fois que la fonction publique fédérale désignait deux ministères pour diriger une Année internationale (le gouvernement nomme habituellement un ministère responsable). Comme il s'agissait d'une première, le ministère du Patrimoine canadien n'avait pas de précédent ni de modèle sur lequel fonder son partenariat. Le tableau 9 montre les avantages et les désavantages du modèle de partenariat.

Tableau 9 : Avantages et désavantages	
Avantages	Désavantages



<p>Lorsqu'on les a interrogés sur la division des responsabilités entre les organismes, notamment entre les deux ministères fédéraux, Patrimoine canadien et DRHC, les répondants clés des ministères fédéraux et des organismes tiers du secteur bénévole ont déclaré que la répartition des fonctions était logique et fonctionnait bien sur le plan de la délégation des activités à l'organisation la plus apte à s'en charger.</p>	<p>Même si rétrospectivement on considère que l'AIV s'est déroulée relativement bien, et que tout a fini par fonctionner entre les partenaires, les répondants clés signalent qu'il aurait été grandement préférable si les rôles, les responsabilités et les processus avaient été décidés en consultation avec les partenaires et chaque organisme. Par exemple, s'il y avait des désaccords sur la conception d'un produit, étant donné les nombreux organismes agissant à titre de partenaires égaux, il n'existait aucun processus officiel à suivre pour faciliter le règlement des conflits. Cela a créé des retards pendant que les parties essayaient de trouver des moyens de régler leurs différends au cas par cas. C'est ce qui s'est produit lorsque du matériel promotionnel n'était pas prêt à temps pour la distribution.</p>
<p>Un grand nombre des personnes interrogées ont parlé de la synergie accrue liée au fait que l'Initiative était dirigée par deux ministères qui participaient à l'AIV. Cela permettait entre autres de tirer avantage des ressources des deux ministères, de profiter des possibilités de ceux-ci et d'avoir le soutien de leurs cadres supérieurs et ministres.</p>	<p>En ce qui concerne le partenariat avec les organismes tiers responsables de la prestation de services, Bénévoles Canada et le Regroupement des organisations nationales bénévoles, la rétroaction reçue a permis de voir que même si l'intention était d'avoir un partenariat égal entre le gouvernement et les organismes non gouvernementaux, dans la pratique, le fait qu'une des parties (Patrimoine canadien) finançait l'autre (les organismes bénévoles) a abouti à un « déséquilibre du partenariat ». Si la gouvernance et la structure de responsabilisation avaient été clarifiées d'une manière plus détaillée au début de la relation, cela aurait pu alléger les tensions qui ont été signalées lorsque toutes les parties n'étaient pas d'accord au sujet de certaines décisions, de certains produits ou processus, etc.</p>

Il faut noter qu'en dépit de ces complexités, dans l'ensemble, tous ceux qui se sont exprimés au cours des entrevues ont parlé en termes favorables du partenariat entre le ministère du Patrimoine canadien et les organismes bénévoles. Même s'il y avait des avantages, comme la synergie et les ressources accrues à consacrer à l'Initiative, il reste que le manque de clarté au sujet des rôles et des responsabilités, de même que la confusion et le retard en résultant ont été perçus comme les principaux désavantages.

4.2.4 Information sur le rendement

Les auteurs de l'évaluation ont examiné les exigences en matière d'information sur le rendement et les rapports de rendement fournis par les organismes tiers responsables de la prestation de services tout au cours de l'année. Un outil principal qui aurait été utile au ministère du Patrimoine canadien pour faire en sorte qu'il reçoive l'information nécessaire sur le rendement aurait été d'énoncer les exigences en matière de rapport dans l'accord de



contribution conclu avec les organismes tiers. Lorsque l'accord a été élaboré pour l'AIV, le lancement de l'Année internationale approchait rapidement et on a exercé des pressions considérables pour accélérer le processus d'accord. Cela a donné lieu à un accord contractuel ne renfermant que des paramètres généraux sur la présentation des données sur le rendement. Par exemple, l'accord de contribution exigeait la production d'états financiers vérifiés et « *une brève description écrite des activités du destinataire pendant la période appropriée. Le rapport d'activité devra comprendre, notamment, un rapport d'étape du travail accompli par le destinataire.* » [traduction] Cela a mené le ministère du Patrimoine canadien à poursuivre des négociations continues sans grand succès au sujet de l'information sur le rendement qui devait être fournie après la signature des accords de contribution.

Voici quelques observations à propos de la mesure du rendement :

- ▶ Le ministère du Patrimoine canadien a trouvé des organismes tiers responsables de la prestation de services appropriés, dans la mesure où les organismes avec lesquels il a travaillé avaient établi des liens avec le secteur bénévole, étaient crédibles et avaient fait leurs preuves. Compte tenu du niveau de financement relativement élevé et de la rapidité avec laquelle s'est déroulé l'AIV, la sélection prudente de ces organismes tiers s'est avérée une stratégie efficace.
- ▶ Même si le ministère du Patrimoine canadien n'a pas demandé de données détaillées sur le rendement dans les accords de contribution, le PPC a continué, une fois les accords signés, de faire en sorte que des rapports écrits et des états financiers, décrivant en détail l'évolution des activités et les prochaines étapes à suivre soient fournis par les organismes tiers périodiquement. Le PPC a donc reçu des rapports écrits expliquant par le menu les activités prévues et les réalisations des organismes tiers responsables de la prestation de services.

Les responsables de l'évaluation ont pu constater plusieurs améliorations possibles :

- ▶ Les données détaillées sur le rendement auraient dû être négociées et faire l'objet d'un accord au départ, de sorte que les exigences auraient été claires, comprises et convenues par toutes les parties. Dans un accord, pour assurer la responsabilisation efficace, il est essentiel de



fournir des exigences en matière de rapport sur les résultats globaux.

- ▶ Les rapports d'activité des agents tiers entrepreneurs mettaient l'accent sur la réalisation et n'indiquaient pas dans bien des cas où il y aurait pu y avoir des améliorations, les difficultés à aplanir ou les résultats qui découlaient de ces activités. On peut comprendre qu'il est de l'intérêt des organismes bénévoles de faire ressortir leurs réalisations sous un jour favorable. Toutefois, cet évident parti pris vient justifier l'observation selon laquelle la négociation préliminaire des indicateurs de rendement requis auraient pu assurer des rapports sur le rendement équilibrés.

Enfin, il faut noter que le CGRR pour l'AIV, qui en général aide à l'élaboration de l'information sur le rendement, n'a pas été conçu avant le début de l'AIV. Cela a privé le PPC d'un outil précieux, qui pourrait avoir été utilisé efficacement pour préciser les exigences en matière de rapport.



5.0 Conclusions et recommandations

Cette section résume les principales considérations découlant de l'évaluation et présente quelques recommandations à examiner.

5.1 Conclusions

Les répondants clés ont déclaré que le matériel de l'AIV était accessible et les stratégies de marketing efficaces. Toutefois, étant donné la portée limitée de l'évaluation, l'étude n'a pu mesurer jusqu'à quel point l'information a réellement été utilisée par le secteur bénévole et comment elle a pu influencer sur le comportement.

Les conclusions suivantes ressortent de l'évaluation :

- ▶ Les conclusions de l'évaluation montrent que l'AIV a mis en œuvre des activités appropriées à l'appui de ses objectifs.
- ▶ Les partenaires de l'AIV ont élaboré de nombreux outils et matériels qui étaient largement accessibles aux organismes du secteur bénévole.
- ▶ Les stratégies de marketing, notamment celles qui visaient les Canadiens d'expression anglaise, ont été déclarées efficaces.
- ▶ Évaluer la mesure dans laquelle les efforts de marketing, les produits promotionnels et les manifestations ont accru la sensibilisation exigera plus de temps. Toutefois, les sondages et les répondants clés donnent à penser que le secteur bénévole, les employés du gouvernement fédéral et le grand public ont grandement apprécié l'AIV et le secteur bénévole.
- ▶ Le PPC était bien placé pour gérer l'Initiative pour le compte du ministère du Patrimoine canadien et a joué un rôle central en matière de coordination et de liaison. S'il n'avait pas participé à l'Initiative, l'AIV n'aurait peut-être pas pris autant d'envergure.
- ▶ Les répondants clés ont signalé que le PPC était sous-financé et qu'il fallait prévoir davantage de temps pour planifier et coordonner les manifestations. Les délais très courts dont disposait l'AIV ont donné lieu à des ratages sur le plan du lien efficace avec d'autres initiatives, et le matériel promotionnel n'était pas toujours prêt à temps pour les principales manifestations.
- ▶ Les répondants clés ont indiqué que les partenariats étaient relativement efficaces et qu'il y avait des cas où



la distinction entre devoirs et activités n'était pas claire, et des suggestions d'amélioration ont été signalées.

- ▶ Enfin, on manquait de données sur le rendement parce que cet aspect n'était pas inclus dans l'accord de contribution et avait été négocié après la signature de celui-ci. En outre, le CGRR a été élaboré après le lancement de l'Initiative et n'a pas suffisamment aidé les partenaires à préciser les indicateurs qui auraient dû être recueillis.

5.2 Recommandations

Les recommandations ont mis l'accent sur la planification, l'établissement d'attentes claires avec les partenaires et l'amélioration du rassemblement de données sur le rendement.

CONCEPTION DU PROGRAMME

Recommandation n° 1 :

Il importe de prévoir suffisamment de temps pour la planification

Au moment d'élaborer les futures campagnes nationales de cette envergure, on devrait prévoir suffisamment de temps pour doter les postes clés, mettre à jour les modalités du programme, mettre en place une stratégie de mesure du rendement et rassembler les données de référence avant que démarre l'Initiative.

Réponse de la gestion :

Recommandation acceptée – Le financement et la mise en œuvre de l'AIV faisaient partie d'une initiative plus vaste : l'Initiative du secteur bénévole (ISB), qui comprenait 23 ministères fédéraux. L'ISB n'a été annoncée qu'en juin 2000. Cela laissait peu de temps pour mettre à jour les modalités, établir les stratégies de mesure du rendement et rassembler les données de référence.

Les défis à relever pour élaborer et mettre en œuvre l'AIV ont permis de recueillir de précieuses données pour mieux concevoir ce qui suit : l'Initiative canadienne sur le bénévolat. Les premières recommandations formulées par les consultants, de même que les commentaires reçus des gestionnaires et du personnel du PPC au cours de la durée de l'AIV, ont aidé à définir les modalités de l'Initiative canadienne sur le bénévolat (ICB), y compris une stratégie de mesure du rendement, de même que les processus administratifs connexes.



Des données de base ont également été rassemblées pour soutenir les évaluations futures de l'ICB.

Calendrier d'exécution – Recommandation à mettre en œuvre s'il y avait une manifestation future.

RÉALISATION DU PROGRAMME

Recommandation n° 2 :

Dans les ententes de partenariat, le ministère et ses organismes tiers non gouvernementaux devraient dès le début de l'Initiative :

- s'entendre à propos des rôles et responsabilités, du processus de prise de décision et des mécanismes de résolution des conflits
- définir clairement les exigences en matière de responsabilisation dans les accords de financement
- définir clairement les résultats et les données sur les incidences à recueillir et dont les partenaires doivent rendre compte, notamment les destinataires du financement, conformément à la stratégie de mesure du rendement.

Réponse de la gestion :

Recommandation acceptée – Le PCC ne disposait pas de ressources suffisantes pour répondre à ces attentes. Les responsables du PCC ont trouvé que l'AIV s'était révélée un exercice de mise en commun et d'apprentissage efficace tant pour le ministère que pour ses partenaires.

Des extraits et des indicateurs spécifiques de même que des paramètres de rapport axés sur les résultats ont été élaborés et intégrés dans chaque accord de contribution pour tenir compte des besoins des partenaires du secteur bénévole et des exigences de responsabilisation du PCC qui font partie du cadre de présentation des rapports de l'ICB.

Calendrier de mise en œuvre – Continu



IMPACT ET RENTABILITÉ

Recommandation n° 3 :

Il importe de noter qu'une période de temps raisonnable doit s'écouler avant que l'impact d'une campagne d'éducation publique comme celle de l'AIV puisse être mesuré. Il faut faire davantage d'études pour déterminer l'effet des activités de l'AIV. La prochaine évaluation du Programme des partenariats communautaires devrait :

- évaluer l'impact de cette Initiative sur les organismes du secteur bénévole et sur le public canadien, et sa rentabilité.
- évaluer la mesure dans laquelle le matériel de l'AIV (distribué aux organismes bénévoles en 2000 pour en améliorer la capacité) a contribué à augmenter la capacité et à améliorer l'infrastructure organisationnelle de ces organismes. L'évaluation devrait se fonder sur les commentaires d'un éventail plus large d'intervenants, notamment les organismes et les bénévoles qui ont reçu le matériel.

Réponse de la gestion :

Recommandation acceptée avec des modifications – L'AIV a été un événement ponctuel et n'a pas été financée dans le cadre d'un programme continu. Aucun financement n'a été fourni pour faire une évaluation à long terme. C'est pour ces raisons que le ministère ne souhaite pas s'engager à faire une évaluation axée sur les effets de l'AIV.

Néanmoins, le Programme effectuera des évaluations du PPC et de l'ICB, qui atteint la même clientèle, et y intégrera des questions d'évaluation visant à mesurer, s'il y a lieu, les incidences de l'AIV.

Calendrier d'exécution – Considération pertinente par le biais d'une évaluation formative et d'une évaluation bilan du PPC qui comprendront l'ICB.



Patrimoine
canadien

Canadian
Heritage

Canada

ANNEXE A
GUIDES D'ENTREVUES



Évaluation

Année internationale des volontaires 2001

Volet pris en charge par le ministère du Patrimoine canadien (PCH)

Guide d'entrevues : CADRES/EMPLOYÉS ET GROUPE DE COORDINATION DE L'AIV

Généralités

1. Quel était votre engagement dans l'Année internationale des volontaires (AIV) ?
 - Quel était le rôle de votre organisme ?
 - Quel était votre propre rôle ?
 - Pendant combien de temps ou à quel moment ?
2. Quels étaient vos objectifs pour l'Année internationale des volontaires (AIV) ?
3. Avez-vous des commentaires ou des observations d'ordre général à faire au sujet de l'AIV ?

Marketing

4. Comme vous le savez, la stratégie de marketing était axée sur la promotion, l'organisation d'événements et la diffusion d'informations. Quel était votre niveau de participation à cette stratégie de marketing ?
 - À votre avis, quels étaient les points forts et les points faibles de cette stratégie ?
 - Quelles autres stratégies de marketing auraient pu, selon vous, être plus efficaces ?
5. En quoi les matériels promotionnels élaborés pour l'AIV étaient-ils utiles ?
 - Quels sont les matériels que vous connaissez ?
 - Étaient-ils d'un accès facile ?
 - Quels matériels vous ont été fournis à vous ou à votre organisme ?
 - Quels matériels ont été fournis par vous ou votre organisme ?
 - Leur contenu était-il utile ou inutile ?
 - Comment jugez-vous le design, la mise en page et le graphisme ?

Sensibiliser davantage

6. De quelle manière les activités menées ont-elles sensibilisé davantage les gens à l'AIV ?
 - Quelles activités ont été le plus couronnées de succès ?
 - Quelles activités ont été le moins couronnées de succès ?



- Que feriez-vous différemment la prochaine fois ?
 - Êtes-vous au courant du succès de l'AIV ou avez-vous des comptes rendus ou des informations écrites à ce sujet ?
7. De quelle manière les activités menées dans le cadre de l'AIV ont-elles sensibilisé davantage les gens à la contribution que les bénévoles et les organismes de bénévolat apportent à la société canadienne ?
- Avez-vous des exemples à l'appui ?
8. De quelle manière les événements organisés dans le cadre de l'AIV ont-ils contribué à une plus grande reconnaissance des bénévoles ?
- Avez-vous des exemples à l'appui ?

Rapport coût-rendement

9. Les ressources mises en œuvre pour atteindre les objectifs de votre organisme étaient-elles adéquates ? Dans la négative, quel était l'impact de ce manque de ressources ?
10. Quels étaient les divers moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs ? Y a-t-il d'autres moyens plus efficaces d'obtenir des résultats ? S'il y avait des faiblesses, comment aurait-on pu y remédier ?
- Quel était le degré d'efficacité et d'efficience des moyens mis en œuvre ?

Programme des partenariats communautaires (ministère du Patrimoine canadien)

11. Comment qualifieriez-vous le partenariat entre le PPC et les organismes tiers responsables de la prestation de services ?
- De quelle manière s'est traduite l'efficacité ou l'inefficacité de ce partenariat ?
 - Quels en étaient les points forts et les points faibles ? (Veuillez donner une réponse détaillée)
 - Quelles améliorations auraient pu être apportées à ce partenariat ?



12. Dans quelle mesure l'AIV aurait été différente, au plan des événements organisés, sans le concours apporté par le Programme des partenariats communautaire (PPC) du ministère du Patrimoine canadien ?
- Quelle part du succès de l'AIV revient, selon vous, au PPC ?
13. Les informations sur le rendement (p. ex., les informations sur les résultats) fournies au PPC pour ces activités étaient-elles appropriées?
- L'obligation de rendre compte, prévue dans l'accord de financement, a-t-elle été remplie ?
 - La stratégie de mesure continue des résultats (p. ex., CGRR) a-t-elle été mise en œuvre?
 - Avez-vous reçu suffisamment d'informations ?
 - Les informations étaient-elles utiles pour gérer les activités ?

Conclusion

14. Les activités menées dans le cadre de l'AIV ont-elles eu des résultats ou des conséquences inattendus ou indésirables ?
15. De manière générale, si c'était à refaire, que feriez-vous différemment la prochaine fois ?
16. Autres commentaires ou observations ?

Merci de votre participation



Évaluation

Année internationale des volontaires 2001
Volet pris en charge par le ministère du Patrimoine canadien (PCH)

Guide d'entrevues : ORGANISMES TIERS RESPONSABLES DE LA PRESTATION DE SERVICES

Généralités

1. Quel était votre engagement dans l'Année internationale des volontaires (AIV) ?
 - Quel était le rôle de votre organisme ?
 - Quel était votre propre rôle ?
 - Pendant combien de temps ou à quel moment ?
2. Quels étaient vos objectifs pour l'Année internationale des volontaires (AIV) ?
3. Avez-vous des commentaires ou des observations d'ordre général à faire au sujet de l'AIV ?

Marketing

4. Comme vous le savez, la stratégie de marketing était axée sur la promotion, l'organisation d'événements et la diffusion d'informations. Quel était votre niveau de participation à cette stratégie de marketing ?
 - À votre avis, quels étaient les points forts et les points faibles de cette stratégie ?
 - Quelles autres stratégies de marketing auraient pu, selon vous, être plus efficaces ?
5. En quoi les matériels promotionnels élaborés pour l'AIV étaient-ils utiles ? Étaient-ils d'un accès facile ?
 - Quels sont les matériels que vous connaissez ?
 - Quels matériels vous ont été fournis à vous ou à votre organisme ?
 - Quels matériels ont été fournis par vous ou votre organisme ?
 - Leur contenu était-il utile ou inutile ?
 - Comment jugez-vous le design, la mise en page et le graphisme ?



Sensibiliser davantage

6. De quelle manière les activités menées ont-elles sensibilisé davantage les gens à l'AIV ?
 - Quelles activités ont été le plus couronnées de succès ? Quelles activités ont été le moins couronnées de succès ?
 - Que feriez-vous différemment la prochaine fois ?
 - Êtes-vous au courant du succès de l'AIV ou avez-vous des comptes rendus ou des informations écrites à ce sujet ?
7. De quelle manière les activités menées dans le cadre de l'AIV ont-elles sensibilisé davantage les gens à la contribution que les bénévoles et les organismes de bénévolat apportent à la société canadienne ?
 - Avez-vous des exemples à l'appui ?
8. De quelle manière les événements organisés dans le cadre de l'AIV ont-ils contribué à une plus grande reconnaissance des bénévoles ?
 - Avez-vous des exemples à l'appui ?

Rapport coût-rendement

9. Les ressources mises en œuvre pour atteindre les objectifs de votre organisme étaient-elles adéquates ? Dans la négative, quel était l'impact de ce manque de ressources ?
10. Quels étaient les divers moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs ? Y a-t-il d'autres moyens plus efficaces d'obtenir des résultats ? S'il y avait des faiblesses, comment aurait-on pu y remédier ?
 - Quel était le degré d'efficacité et d'efficience des moyens mis en œuvre ?

Programme des partenariats communautaires (ministère du Patrimoine canadien)

11. Comment qualifieriez-vous votre partenariat avec le PPC ? Comment qualifieriez-vous votre relation avec les bénéficiaires ?
 - De quelle manière s'est traduite l'efficacité ou l'inefficacité de ce partenariat ?
 - Quels en étaient les points forts et les points faibles ? (Veuillez donner une réponse détaillée)
 - Quelles améliorations auraient pu être apportées à ce partenariat ?



12. Que pensez-vous de obligations de rendre compte prévues dans l'accord de financement ?
- Disponibilité des informations fournies par les bénéficiaires ?
 - Efficacité et utilité de la communication et de la rétroaction de la part des fonctionnaires de PCH ?

Conclusion

13. Les activités menées dans le cadre de l'AIV ont-elles eu des résultats ou des conséquences inattendus ou indésirables ?
14. De manière générale, si c'était à refaire, que feriez-vous différemment la prochaine fois ?
15. Autres commentaires ou observations ?

Merci de votre participation



Évaluation

Année internationale des volontaires 2001
Volet pris en charge par le ministère du Patrimoine canadien (PCH)

Guide d'entrevues : BÉNÉFICIAIRES

Généralités

1. Quel était votre engagement dans l'Année internationale des volontaires (AIV) ?
 - Quelle en a été la durée ?
 - À quelles activités spécifiques avez-vous pris part ?
 - Pour le compte de quels organismes ?
 - En tant qu'employé ou en tant que bénévole ?
2. Quels étaient vos objectifs pour l'Année internationale des volontaires (AIV) ?
3. Que représentait l'AIV pour vous ?
 - Quels en étaient les objectifs ?
 - Quelles en étaient les activités ?
 - Qui était censé bénéficier de l'AIV ?
4. Avez-vous des commentaires ou des observations d'ordre général à faire au sujet de l'AIV ?

Marketing

5. Comme vous le savez, la stratégie de marketing était axée sur la promotion, l'organisation d'événements et la diffusion d'informations.
 - À votre avis, quels étaient les points forts et les points faibles de cette stratégie ?
 - Quelles autres stratégies de marketing auraient pu, selon vous, être plus efficaces ?
6. En quoi les matériels promotionnels élaborés pour l'AIV étaient-ils utiles ? Étaient-ils d'un accès facile ?
 - Quels sont les matériels que vous connaissez ?
 - Étaient-ils d'un accès facile ?
 - Quels matériels vous ont été fournis à vous ou à votre organisme ?
 - Quels matériels ont été fournis par vous ou votre organisme ?
 - Leur contenu était-il utile ou inutile ?
 - Comment jugez-vous le design, la mise en page et le graphisme ?



Sensibiliser davantage

7. De quelle manière les activités menées ont-elles sensibilisé davantage les gens à l'AIV ?
 - Quelles activités ont été le plus couronnées de succès ? Quelles activités ont été le moins couronnées de succès ?
 - Que feriez-vous différemment la prochaine fois ?
 - Êtes-vous au courant du succès de l'AIV ou avez-vous des comptes rendus ou des informations écrites à ce sujet ?
8. De quelle manière les activités menées dans le cadre de l'AIV ont-elles sensibilisé davantage les gens à la contribution que les bénévoles et les organismes de bénévolat apportent à la société canadienne ?
 - Avez-vous des exemples à l'appui ?
9. De quelle manière les événements organisés dans le cadre de l'AIV ont-ils contribué à une plus grande reconnaissance des bénévoles ?
 - Avez-vous des exemples à l'appui ?

Programme des partenariats communautaires (ministère du Patrimoine canadien)

10. Comment qualifieriez-vous votre partenariat avec les organismes tiers responsables de la prestation de services ?
 - De quelle manière s'est traduite l'efficacité ou l'inefficacité de ce partenariat ?
 - Quels en étaient les points forts et les points faibles ? (Veuillez donner une réponse détaillée)
 - Quelles améliorations auraient pu être apportées à ce partenariat ?
11. Que pensez-vous des obligations de rendre compte prévues dans l'accord de financement ?
 - Efficacité et utilité de la communication et de la rétroaction de la part des fonctionnaires de PCH ?

Conclusion

12. Les activités menées dans le cadre de l'AIV ont-elles eu des résultats ou des conséquences inattendus ou indésirables ?
13. De manière générale, si c'était à refaire, que feriez-vous différemment la prochaine fois ?
14. Autres commentaires ou observations ?

Merci de votre participation



Patrimoine
canadien

Canadian
Heritage

Canada

ANNEXE B
LISTE D'ENTREVUES



Ministère du Patrimoine canadien

Direction générale des examens ministériels, direction des services d'évaluation

Évaluation de l'Année internationale des volontaires

(Volet du ministère du Patrimoine canadien)

Liste d'entrevues

Secteur bénévole

Paddy Bowen
Bénévoles Canada

Simone Dolan
Bénévoles Canada

Al Hatton
Regroupement des organisations nationales bénévoles

Betsy Martin
Fondations communautaires du Canada

Sylvia Huckerby
Fondations communautaires du Canada

Ministère du Patrimoine canadien

Tom Ring
Directeur général
Participation des citoyens et promotion

Margaret Bélanger
Agente principale de programme
Programme des partenariats communautaires

Mark Feldbauer
Conseiller principal aux communications
Secteur de l'identité canadienne

Joan Katz
Directrice
Programme des partenariats communautaires

Lisa Woodley
Agente de programme
Programme des partenariats communautaires



Patrimoine
canadien

Canadian
Heritage

Canada

Consultants du projet

Fay Taylor
Taylor Made Communications

Susan Wright
SE Wright & Associates

Développement des ressources humaines Canada

Erin McCaffrey
Direction de la mobilisation communautaire

Nancy Amos
Direction de la mobilisation communautaire

Shelley Doohar
Direction de la mobilisation communautaire

Greg Banford
Direction de la mobilisation communautaire

Bureau du Conseil privé

Raymond Rivet
Groupe de travail sur le secteur bénévole

Nancy Wildgoose
Groupe de travail sur le secteur bénévole

Susan Fletcher
Groupe de travail sur le secteur bénévole

Bénéficiaires

Syrelle Bernstein
Baycrest Geriatric Centre

Sharon Cobban
Financière Manuvie