



LA SÉCURITÉ,  
LA DIGNITÉ  
ET LE RESPECT  
POUR TOUS

SAFETY, RESPECT  
AND DIGNITY  
FOR ALL

394-2-36

**Rapport d'évaluation de l'initiative  
Renforcement de l'infrastructure des  
services correctionnels communautaires :  
bénévoles**

*Direction d'évaluation  
Secteur de l'évaluation du rendement  
Mars 2005*

## **REMERCIEMENTS**

L'équipe d'évaluation tient à remercier tous les bénévoles qui ont participé aux entrevues téléphoniques, de même que les membres du personnel, bénévoles et délinquants des établissements suivants : Établissement Westmorland, bureau de libération conditionnelle de Moncton, Société John Howard-Moncton, Établissement de Sainte-Anne-des-Plaines, bureau de libération conditionnelle de Montréal, Établissement de Warkworth, Société John Howard-Kingston, bureau de libération conditionnelle de Toronto, bureau de libération conditionnelle d'Ottawa, bureau de libération conditionnelle d'Edmonton, bureau de libération conditionnelle de Vancouver, bureau de libération conditionnelle d'Abbotsford/de la vallée du Fraser, bureau de libération conditionnelle de Victoria et toutes les administrations régionales. Lors des visites sur place, nous avons interrogé les personnes suivantes : des partenaires communautaires, les coordonnateurs régionaux des bénévoles, des agents des programmes sociaux et des membres du personnel local, des membres de l'ANB, des délinquants, des membres de la haute direction régionale ainsi que des membres du personnel de l'administration centrale du Secteur des communications et de l'engagement des citoyens, de l'Aumônerie, Opérations et programmes correctionnels. Leurs conseils et leur contribution ont été des plus utiles. Nous remercions plus particulièrement Audrey Concilio et Judith McGee, de la Direction des vérifications, ainsi que le personnel de la Direction d'évaluation, qui nous ont grandement aidés à recueillir les données dans le cadre du projet.

## **MEMBRES DE L'ÉQUIPE D'ÉVALUATION**

Christa Gillis  
Gestionnaire, Évaluation  
Direction d'évaluation, Secteur de l'évaluation du rendement  
Service correctionnel du Canada

Marie-Lynn Beriau  
Adjointe à l'analyse  
Direction d'évaluation, Secteur de l'évaluation du rendement  
Service correctionnel du Canada

Marlene Pepin  
Adjointe l'analyse  
Direction d'évaluation, Secteur de l'évaluation du rendement  
Service correctionnel du Canada

Mark Nafekh  
Gestionnaire, Évaluation  
Direction d'évaluation, Secteur de l'évaluation du rendement  
Service correctionnel du Canada

Michael Jeffery  
Analyste de l'information statistique  
Direction d'évaluation, Secteur de l'évaluation du rendement  
Service correctionnel du Canada

**Rapport d'évaluation de l'initiative Renforcement de  
l'infrastructure des services correctionnels communautaires :  
bénévoles**

**SIGNATURES**

**Cheryl Fraser  
Commissaire adjointe  
Évaluation du rendement**

**Original signé le 24 mars 2005**

---

**Date**

**Thérèse Gascon  
Directrice générale  
Direction d'évaluation**

**Original signé le 24 mars 2005**

---

**Date**

## TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS .....	2
MEMBRES DE L'ÉQUIPE D'ÉVALUATION.....	2
SIGNATURES .....	3
TABLE DES MATIÈRES.....	4
SOMMAIRE EXÉCUTIF.....	5
INTRODUCTION .....	10
CONTEXTE.....	13
MÉTHODOLOGIE D'ÉVALUATION/CONCEPTION.....	15
Entrevues .....	15
Sondages téléphoniques .....	16
Analyses .....	17
PRINCIPALES CONSTATATIONS.....	20
<i>Aspect 1 : Pertinence</i> .....	20
<i>Aspect 2 : Succès</i> .....	22
<i>Efficience</i> .....	22
<i>Efficacité</i> .....	25
<i>Aspect 3: Rentabilité</i> .....	37
<i>Aspect 4 : Mise en œuvre</i> .....	40
<i>Aspect 5 : Résultats non prévus</i> .....	48
CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS.....	49
ANNEXES.....	53
<i>Annexe A : Modèle logique</i> .....	54
<i>Annexe B : Questionnaires et sondages</i> .....	57
<i>Annexe C: Tableaux de données</i> .....	122
<i>Annexe D : Emplacements où ont été tenues des entrevues</i> .....	140

## SOMMAIRE EXÉCUTIF

### Introduction

Il y a cinq ans, le SCC constatait l'existence de deux obstacles importants au maintien d'un effectif de bénévoles efficace : les bénévoles vieillissent et ils ne sont pas assez représentatifs de la diversité de la population canadienne. À cette même période, le Service disposait également d'une infrastructure très limitée. Il a donc inclus, dans le cadre de l'Approche correctionnelle judicieuse, une demande de financement en vue de l'amélioration de l'infrastructure des services correctionnels communautaires et a obtenu une allocation de 1,3 million de dollars sur une période de cinq ans, soit jusqu'en mars 2005.

L'initiative Renforcement de l'infrastructure des services correctionnels communautaires, qui s'inscrit dans le cadre de l'Approche correctionnelle judicieuse, a servi à diversifier davantage le bassin de bénévoles et à renforcer la capacité et l'infrastructure nécessaires au soutien et au maintien de l'effectif de bénévoles du SCC. L'évaluation visait à déterminer la mesure dans laquelle l'infrastructure a été mise en place ainsi qu'à trouver des façons de l'améliorer, pour le SCC (le personnel, la direction et les coordonnateurs de bénévoles), les partenaires communautaires, les bénévoles et les membres de l'Association nationale des bénévoles (ANB).

### Méthodologie d'évaluation

L'évaluation a été réalisée par la Direction d'évaluation du SCC, en collaboration avec des membres et des intervenants de la Direction de l'engagement des citoyens et des initiatives communautaires (Secteur des communications et de l'engagement des citoyens).

Une approche composée de diverses sources et diverses méthodes a été utilisée pour recueillir les données nécessaires à cette évaluation, à savoir : 1) entrevues avec un échantillon d'intervenants; 2) analyse de la base de données Gérer les bénévoles du SGRH; et 3) synthèse à l'échelle nationale des activités de formation, de recrutement et de reconnaissance, ainsi qu'un résumé financier des activités liées à la capacité de gestion du SCC (p. ex., la formation du personnel du Service et des ONG), aux activités de recrutement (p. ex., la publicité), à la capacité des bénévoles (p. ex., les activités de reconnaissance) et à l'établissement de liens entre le personnel du SCC et les bénévoles, ainsi qu'entre les bénévoles eux-mêmes (p. ex., les réunions et les activités régionales de l'ANB).

L'échantillon utilisé aux fins de l'évaluation était composé des emplacements qui ont reçu la plus grande partie des fonds affectés dans le cadre de l'Approche correctionnelle judicieuse aux fins du recrutement, de la formation et/ou du maintien en fonction de l'effectif bénévole, à savoir des partenaires communautaires, des bureaux de libération conditionnelle et des établissements (un établissement à sécurité minimale et deux établissements à sécurité moyenne), ainsi que les administrations centrale et régionales. Les personnes consultées étaient réparties comme suit : partenaires communautaires (n=3), coordonnateurs régionaux de bénévoles (n=19), membres du personnel du SCC (n=21), membres de l'ANB (n=10), délinquants (n=4), membres de la haute direction régionale (n=6), et membres du personnel du Secteur des communications et de l'engagement des citoyens et de l'aumônerie, Opérations et programmes correctionnels, à l'administration centrale (n=4).

Les activités liées à l'évaluation ont débuté en avril 2004. La méthodologie, les questionnaires et les sondages ont été élaborés d'avril à septembre 2004, le cadre de l'évaluation a été finalisé en novembre 2004 et la collecte de données fût complétée en janvier 2005. Les mois de janvier et février 2005 ont été consacrés à l'analyse des données et on a terminé la rédaction du rapport final au mois de mars.

## **Budget**

L'efficacité de la réinsertion sociale dépend en grande partie d'une infrastructure solide qui appui des programmes et initiatives visant à faciliter la réinsertion sociale sécuritaire et efficace des délinquants dans la collectivité. Les bénévoles qui œuvrent au sein des établissements et dans la collectivité sont un élément important de cette infrastructure. La base de données Gérer les bénévoles du SCC contient le nom de 6 181 bénévoles, dont 5 596 (90,5 %) sont actifs<sup>1</sup>. Le SCC s'est vu allouer un budget de 1,3 million de dollars pour les exercices 2000-2001 à 2004-2005 afin de se doter d'une infrastructure dans les secteurs d'activité suivants de la gestion des bénévoles : i) gestion de l'information, ii) capacité du SCC à gérer les bénévoles, iii) recrutement, iv) capacité des bénévoles à faire du bénévolat, v) établissement de liens entre le personnel du SCC et les bénévoles, et entre les bénévoles eux-mêmes.

## **PRINCIPALES CONSTATATIONS**

Nous présentons ci-dessous nos résultats pour chacun des aspects de l'évaluation.

### Aspect 1 : Pertinence

- Le volet « bénévoles » de l'Approche correctionnelle judiciaire est compatible avec les priorités du SCC. L'action des bénévoles a une grande portée et ceux-ci participent à de nombreuses activités qui sont pertinentes à la mission, aux valeurs fondamentales et aux objectifs corporatifs du SCC<sup>2</sup>. On associe fréquemment l'action des bénévoles à sa contribution à la réinsertion sociale efficace des délinquants dans la collectivité.

### Aspect 2 : Succès

#### *Efficiences*

- Les fonds alloués par le Secrétariat du Conseil du Trésor ont servi comme prévu à l'élaboration d'une infrastructure efficace et d'outils de mise en œuvre.
- Les éléments suivants sont considérés comme essentiels à l'exécution efficace d'un programme de bénévoles : soutien, engagement, formation et travail valorisant. On a également fait état de la nécessité d'accroître l'efficacité au chapitre du financement, du soutien, des ressources et de la formation.

---

<sup>1</sup> SGRH-Gérer les bénévoles, janvier 2005

<sup>2</sup> On trouve l'énoncé de mission, les valeurs fondamentales et les objectifs corporatifs du SCC à l'adresse Internet suivante : <http://www.csc-scc.gc.ca>.

### *Efficacité*

- Les activités de recrutement ont permis d'identifier et de trouver, avec succès, des bénévoles qui étaient motivés à contribuer à améliorer la sécurité de la société, aider les délinquants et jouer un rôle actif au sein de leur collectivité.
- Le recrutement de bénévoles est une activité exigeante. Même si le bassin de bénévoles a augmenté, certains obstacles demeurent dans le processus de recrutement, à savoir le niveau de financement, le recrutement de bénévoles présentant le profil recherché et le manque d'intérêt au sein de la collectivité.

### *Aspect 3 : Rentabilité*

- En se basant sur une valeur de remplacement du salaire de 22 \$ et sur une moyenne de 2,5 heures de bénévolat par semaine, nous estimons que les bénévoles fournissent au SCC des services de soutien équivalant à 12 millions de dollars par année, ce qui s'avère très rentable.
- Les bénévoles participent à de nombreuses activités, par exemple, le développement des Autochtones, les arts et l'artisanat, les activités de comités consultatifs de citoyens, l'accompagnement de délinquants, le développement ethnoculturel, le counseling individuel, l'enseignement/l'éducation, les loisirs/le divertissement, les programmes religieux, l'entraide, la traduction, les visites et le travail auprès des femmes. Ce sont les programmes religieux qui attirent le plus de bénévoles, suivies par les activités d'entraide, les visites et les services d'accompagnement.

### *Aspect 4 : Mise en œuvre*

- On a créé un système exhaustif de collecte de données qui fournit désormais au SCC des renseignements sur les bénévoles. Les résultats de l'évaluation révèlent cependant certains problèmes à régler relativement à la saisie des données à ce jour.
- Les fonds versés par le Conseil du Trésor ont servi à créer la capacité de gestion du programme des bénévoles en payant le salaire des employés aux niveaux national, régional et local qui se consacrent entièrement ou en partie au recrutement, à la formation, au maintien en fonction, aux activités de reconnaissance et à la gestion des bénévoles. On a formé plus de 55 employés dans les domaines du recrutement et de la formation des bénévoles.
- Les gestionnaires, le personnel et les coordonnateurs de bénévoles connaissent l'existence de l'Association nationale des bénévoles (ANB), mais ce n'est pas le cas des bénévoles au niveau local.

### *Aspect 5 : Résultats non prévus*

- Aucun résultat non prévu n'a été démontré par les répondants aux entrevues et l'étape de l'analyse de l'évaluation n'a pas non plus révélé de tels résultats.

## CONCLUSIONS

- Les fonds affectés à l'Approche correctionnelle judiciaire ont été utilisés pour créer une infrastructure de gestion des bénévoles. L'Approche a été mise en œuvre dans les cinq secteurs de renforcement des capacités et des progrès considérables ont été réalisés au cours des cinq dernières années. Il reste quelques problèmes importants à régler si on veut améliorer l'efficacité de l'initiative et consolider l'infrastructure de soutien des bénévoles.
- Les résultats de l'évaluation démontrent que la direction du SCC, le personnel et les coordonnateurs des bénévoles estiment que les bénévoles apportent une contribution importante aux délinquants, au Service et à la collectivité. On reconnaît que les bénévoles fournissent de nombreux services et résultats importants au SCC et, de manière plus générale, à la collectivité, en facilitant la réinsertion sociale sécuritaire des délinquants. Par ailleurs, les bénévoles génèrent des coûts relativement peu élevés pour le SCC tout en lui fournissant des services de soutien dont la valeur annuelle est estimée à 12 millions de dollars.
- Les coordonnateurs des bénévoles sont essentiels au maintien de la capacité de gestion, définie dans le cadre de cette évaluation comme la gestion efficace des ressources humaines permettant d'attirer des bénévoles et de les maintenir en fonction.
- Les bénévoles doivent recevoir de l'information et de la formation pour qu'ils puissent contribuer efficacement à l'atteinte des objectifs correctionnels,

## RECOMMANDATIONS

- *Recommandation 1 : Que le SCC s'assure que toutes les données soient saisies avant que les bénévoles débutent leur travail auprès du Service, y compris des renseignements précis qui ne sont pas encore compilés, et l'élimination de tous les arrérages. Que le SCC s'assure également que les coordonnateurs des bénévoles et/ou leurs représentants désignés aient accès, au besoin, à la base de données Gérer les bénévoles du SGRH à des fins de saisie ou de mise à jour de données.*
- *Recommandation 2 : Que le SCC revoie la structure et les ressources actuelles relatives à la gestion des bénévoles, plus particulièrement aux niveaux local et régional, et cherche des façons de soutenir plus efficacement les bénévoles.*
- *Recommandation 3 : Que l'AC et les AR continuent de soutenir les activités de sensibilisation, y compris celles visant des groupes ethnoculturels ou des groupes d'âge ou encore les activités visant les hommes ou les femmes, lorsque des établissements locaux font état de la nécessité de recruter des bénévoles.*
- *Recommandation 4 : Que le SCC continue d'offrir une formation (p. ex., sur les questions opérationnelles – sensibilisation à la sécurité et aux exigences en matière de sécurité, sur les limites à respecter), y compris une formation relative aux activités (comme l'accompagnement) des bénévoles, lorsque cette formation est jugée nécessaire par les coordonnateurs des bénévoles et/ou la direction.*
- *Recommandation 5 : Que le SCC adapte la formation initiale des bénévoles communautaires de manière à refléter la réalité du travail auprès de délinquants dans un milieu communautaire. Pour ce faire, qu'il se base sur la formation communautaire élaborée par le Bureau de libération conditionnelle d'Ottawa.*
- *Recommandation 6 : Que le SCC (c.-à-d. les coordonnateurs des bénévoles, en collaboration avec les gestionnaires) veille à ce que les ressources nécessaires à la formation et au maintien en fonction soient en place avant de recruter des bénévoles. De plus, que le SCC s'assure que les coordonnateurs des bénévoles aient le temps nécessaire pour associer les intérêts des bénévoles à des activités précises, de sorte que ceux-ci puissent mettre leurs compétences et leur expérience à profit.*
- *Recommandation 7 : Que le SCC sensibilise le personnel des établissements et des organismes communautaires au rôle et aux contributions des bénévoles, notamment dans le cadre du processus de réinsertion sociale des délinquants.*
- *Recommandation 8 : La reconnaissance du travail des bénévoles varie d'un établissement à l'autre. Dans les établissements où le travail des bénévoles n'est pas reconnu, que le SCC prenne des mesures favorisant la mise en place d'activités de reconnaissance.*
- *Recommandation 9 : Que le Secteur des communications et de l'engagement des citoyens prévoie, dans sa stratégie de communication interne et externe, la diffusion d'information sur l'ANB au personnel et aux bénévoles régionaux et locaux (dans les établissements et les collectivités).*

## INTRODUCTION

*« Le secteur bénévole et les millions de bénévoles canadiens jouent un rôle essentiel dans nos collectivités aux chapitres de la qualité de vie, de l'équité et de la vitalité. »*

*Discours du Trône ouvrant la troisième session de la trente-septième législature du Canada : le 2 février 2004*

### **Profil du programme et modèle logique**

Les services rendus par les bénévoles sont avantageux à plusieurs égards pour le SCC et son personnel, pour la collectivité et pour les délinquants. Le SCC s'assure que les délinquants évoluent dans un milieu correctionnel favorable, qui les encourage à devenir des citoyens respectueux des lois. La *Loi sur le service correctionnel et la mise en liberté sous condition* (LSCMLC), qui régit les activités du SCC, stipule que le Service « facilite la participation du public aux questions relatives à ses activités ». Par ailleurs, la mission du SCC précise que celui-ci s'efforce de « voir à ce que l'engagement des citoyens bénévoles fasse partie intégrante de [ses] programmes, tant en établissement que dans la collectivité. »<sup>3</sup>

Reconnaissant l'importance de la contribution que les citoyens locaux peuvent apporter au processus correctionnel, le SCC encourage une plus grande participation de bénévoles, ceux-ci apportant une nouvelle perspective à l'organisation. Les bénévoles aident le SCC à rester à l'écoute de la collectivité et à prendre connaissance des questions qui se rapportent à ses établissements. En outre, ils contribuent grandement à la sécurité de nos collectivités et de notre pays.

Les études et l'expérience démontrent que la sécurité du public n'est pas proportionnelle à la longueur des périodes d'incarcération. Des études ont par ailleurs démontré qu'une mise en liberté graduelle des délinquants dans la collectivité, basée sur des programmes de traitement, une évaluation du risque et une prise de décision rigoureuse concernant la mise en liberté, ainsi que sur une surveillance et un soutien efficaces, constitue la meilleure stratégie pour garantir la

---

<sup>3</sup> SCC (avril 2004). Mission du Service correctionnel du Canada

sécurité du public<sup>4</sup>. Les délinquants sont davantage prêts à s'engager à changer leur vie lorsqu'ils trouvent des modèles positifs dans lesquels ils peuvent se reconnaître. Les bénévoles peuvent jouer ce rôle de modèle, ce qui n'est pas le cas du personnel du SCC, compte tenu de son rôle dans le processus correctionnel.

La réinsertion sociale réussie tient en grande partie à l'établissement d'une infrastructure solide à l'appui des programmes et des initiatives conçus pour faciliter la réinsertion sociale efficace et sécuritaire des délinquants dans la collectivité. Les bénévoles qui travaillent au sein des établissements et dans la collectivité sont un élément important de cette infrastructure. Le SCC compte 6 181 bénévoles inscrits dans le SGRH-Gérer les bénévoles, dont 5 596 (90,5 %) sont identifiés comme actifs<sup>5</sup>. Le SCC a reçu 1,3 million de dollars pour les exercices 2000-2001 à 2004-2005, afin de se doter d'une infrastructure dans les secteurs suivants de la gestion des bénévoles : i) gestion de l'information, ii) capacité de gestion des bénévoles du SCC, iii) recrutement, iv) capacité des bénévoles à faire du bénévolat, v) établissement de liens entre le personnel du SCC et les bénévoles, et entre les bénévoles eux-mêmes. Les fonds et les ressources ont été répartis dans les régions en vue de l'exécution d'initiatives, en fonction des propositions/plans d'activités présentés par chacune.

Actuellement, les bénévoles de chaque unité opérationnelle relèvent d'un membre du personnel local qui agit comme coordonnateur des bénévoles, tâche qui s'ajoute à ses autres fonctions au sein du SCC. On trouve également, dans toutes les régions, des coordonnateurs régionaux des bénévoles (membres du personnel du SCC). Bien qu'il soit géré localement, le programme des bénévoles est dirigé à l'échelon national par le Secteur des communications et de l'engagement des citoyens. Ce secteur soutient les initiatives des bénévoles dans tout le pays en collaboration avec les coordonnateurs régionaux des bénévoles<sup>6</sup>. À l'administration centrale, le programme des bénévoles relève du commissaire adjoint, Communications et engagement des citoyens, du directeur général et directeur, Engagement des citoyens et initiatives communautaires, et d'un agent de projet chargé du dossier.

---

<sup>4</sup> Décision du Conseil du Trésor – Réunion du 27 juillet 2000

<sup>5</sup> SGRH-Gérer les bénévoles, janvier 2005

<sup>6</sup> Les cinq postes régionaux de coordonnateur des bénévoles sont financés à l'interne, à l'exception du poste de coordonnateur à mi-temps de la région de l'Atlantique, qui était financé à même le budget de l'Approche correctionnelle judiciaire pour l'exercice 2003-2004.

Finally, the role of volunteers consists in contributing to the implementation of an effective correctional process, in order to facilitate the evolution of the delinquent in view of his social reintegration in the community. To this end, volunteers participate in the elaboration of models and of mentoring programs, in the execution of programs, in the establishment and in the maintenance of links in the community, as well as to the support measures offered to delinquents in the community. Annex A presents a graphical description of activities, results and repercussions, as well as a summary of the logical model.

## CONTEXTE

Comme le mentionne la lettre de décision du CT, le Service est confronté à deux difficultés relativement au maintien d'une équipe de bénévoles adéquate : les bénévoles vieillissent et ils ne sont pas assez représentatifs de la diversité canadienne. Des fonds affectés à l'Approche correctionnelle judiciaire ont été attribués et utilisés pour mettre en place et évaluer l'infrastructure et les efforts qui ont été faits en matière de formation et de services pour aider à maintenir un groupe de bénévoles représentatif. On a notamment produit des documents d'information, organisé des ateliers, des conférences, des présentations et d'autres activités visant à trouver et à recruter des bénévoles issus de divers groupes linguistiques, culturels et ethniques de la société canadienne, ainsi que des personnes handicapées. De plus, le SCC a identifié la nécessité de recruter davantage de bénévoles, de leur fournir une meilleure formation et d'assurer une supervision et un soutien pour faire le suivi de leur contribution. Par ailleurs, des fonds ont servi à élaborer et à mettre en place divers mécanismes qui contribueront à la capacité du SCC de retenir ses bénévoles. Les initiatives suivantes liées à l'élaboration et à la mise en place de l'infrastructure ont été mises en œuvre : création d'un système informatisé pour recueillir des données exactes et maintenir une base de données exhaustives sur les bénévoles (Système de gestion des ressources humaines – Gérer les bénévoles), création d'une association nationale de bénévoles et élaboration d'un guide de référence national pour les bénévoles afin de leur transmettre un message uniforme.

Avant la mise en œuvre de l'Approche correctionnelle judiciaire, le SCC n'utilisait aucune méthode systématique pour saisir le profil de ses bénévoles en ce qui concerne, par exemple, l'expérience, la formation, l'origine ethnique, le profil linguistique et la répartition. De tels renseignements facilitent l'établissement de stratégies de recrutement, de formation et de maintien en fonction efficaces des bénévoles tout en aidant le SCC à répondre aux besoins en évolution des délinquants.

L'évaluation visait à déterminer la mesure dans laquelle l'infrastructure avait été mise en place ainsi qu'à trouver des façons de la rendre plus efficace pour le SCC (le personnel, la direction et les coordonnateurs de bénévoles), les partenaires communautaires, les bénévoles et les membres de l'ANB. Les résultats de cette évaluation vont servir à orienter les activités de la

Direction de l'engagement des citoyens et des initiatives communautaires en vue de l'amélioration du programme des bénévoles. Les renseignements obtenus seront également utiles à l'ensemble du SCC, car celui-ci sera mieux à même de savoir comment il peut faciliter la participation des bénévoles. Au sein du SCC, les résultats pourraient avoir des répercussions sur les bénévoles, la direction, le personnel, et les délinquants, tant dans les établissements que dans la collectivité, de même que sur les membres de la famille, les organisations non gouvernementales, d'autres organismes de justice pénale et la collectivité en général.

Nous avons procédé à une évaluation sommative des aspects visés à savoir la pertinence, le succès et la rentabilité<sup>7</sup>, ainsi que la mise en œuvre et les résultats non prévus. En ce qui a trait à la pertinence et à la rentabilité, lorsque cela était indiqué, nous nous sommes posé les sept questions suivantes élaborées par le Comité d'examen des dépenses :

- Intérêt public – Est-ce que le programme ou l'activité sert toujours l'intérêt public?
- Rôle du gouvernement – Est-ce que le gouvernement joue un rôle légitime et nécessaire dans le secteur du programme ou l'activité?
- Fédéralisme – Est-ce que le rôle actuel du gouvernement fédéral est approprié ou est-ce que le programme devrait être transféré aux provinces?
- Partenariat – Quelles activités ou quels programmes devrait-on confier, totalement ou en partie, au secteur privé/bénévole?
- Optimisation des ressources – Est-ce que les contribuables canadiens en ont pour leur argent?
- Efficacité – Si on maintient le programme ou l'activité, comment peut-on en améliorer l'efficacité?
- Moyens financiers – Est-ce que nous avons les moyens d'exécuter ces programmes et activités? Si non, quels programmes ou activités devrait-on abandonner?

---

<sup>7</sup> Pertinence : Est-ce que la politique, le programme ou l'initiative est toujours conforme aux priorités du Ministère ou du gouvernement et répond à un besoin réel? Succès : Est-ce que la politique, le programme ou l'initiative est efficace au regard des résultats attendus, dans les limites budgétaires fixées et sans produire de résultats défavorables non souhaités? Rapport coût-efficacité : Est-ce qu'on utilise les moyens les plus appropriés et les plus efficaces pour atteindre les résultats visés, ou d'autres méthodes d'élaboration et de mise en œuvre seraient-elles plus efficaces?

## MÉTHODOLOGIE D'ÉVALUATION/CONCEPTION

On a fait appel à diverses sources et à diverses méthodes (entrevues en personne, entrevues téléphoniques et analyse d'une base de données) pour recueillir divers renseignements.

L'évaluation comptait donc trois composantes : 1) entrevues avec un échantillon d'intervenants; 2) analyse de la base de données du SGRH-Gérer les bénévoles; et 3) synthèse nationale des activités liées à la formation, au recrutement et à la reconnaissance, et résumé financier des activités liées à la capacité de gestion du SCC (p. ex., formation du personnel du SCC et des ONG), aux activités de recrutement (p. ex., la publicité), à la capacité des bénévoles (p. ex., les activités de reconnaissance), et aux liens entre le SCC et les bénévoles et entre les bénévoles eux-mêmes (p. ex., réunions et activités régionales de l'ANB).

### **Entrevues**

Nous avons demandé aux participants potentiels s'ils accepteraient de nous faire part de leurs observations dans le cadre d'entrevues en personne ou téléphoniques. Nous nous sommes rendus dans les bureaux de partenaires communautaires, les bureaux de libération conditionnelle et les établissements environnants (un établissement à sécurité minimale et deux établissements à sécurité moyenne), ainsi qu'aux administrations régionales et nationale pour y mener des entrevues<sup>8</sup> avec des membres des groupes suivants : partenaires communautaires (n=3), coordonnateurs régionaux des bénévoles (n=19), personnel du SCC (n=22), membres de l'ANB (n=10), cadres supérieurs régionaux et personnel du Secteur des communications et de l'engagement des citoyens et de l'Aumônerie, Opérations et programmes correctionnels à l'administration centrale (n=9)<sup>9</sup>. L'échantillon utilisé aux fins de l'évaluation était composé des emplacements qui avaient obtenu la plus grande part du financement dans le cadre de l'Approche correctionnelle judiciaire aux fins du recrutement, de la formation et/ou du maintien en fonction des bénévoles<sup>10</sup>. Nous avons communiqué par téléphone avec les coordonnateurs des bénévoles pour demander leur participation, puis nous avons communiqué avec des membres du personnel et des partenaires communautaires choisis, en vue des

---

<sup>8</sup> Voir l'annexe B qui renferme les questionnaires d'entrevue.

<sup>9</sup> Nous avons interviewé quatre délinquants, mais compte tenu de ce petit nombre, les données statistiques ne sont pas présentées ici. Malgré le petit nombre de représentants d'autres groupes (p. ex., les partenaires communautaires), le questionnaire était le même que celui de l'ANB, de sorte que leurs réponses peuvent être regroupées avec celles de groupes plus nombreux.

<sup>10</sup> L'Annexe D contient la liste des endroits où les entrevues ont été réalisées.

entretiens en personne. Des questionnaires distincts ont été préparés pour le personnel et les membres de la direction<sup>11</sup>, et les coordonnateurs des bénévoles/partenaires communautaires/membres de l'Association nationale des bénévoles (voir l'Annexe B). Nous avons fait un total de 63 entrevues réparties comme suit : 36 dans la collectivité, 18 dans les établissements et 9 aux administrations régionales et nationale.

### **Sondages téléphoniques**

Un échantillon de bénévoles a été choisi au hasard (n=200) à partir de la base de données du SGRH-Gérer les bénévoles. Les coordonnateurs des bénévoles ont informé les personnes concernées qu'elles avaient été choisies, de façon aléatoire, pour répondre à un questionnaire, et on leur a demandé de participer à un sondage téléphonique. Les entretiens téléphoniques et l'analyse des données obtenues ont été réalisés par des consultants pour le compte de la Direction d'évaluation. Nous avons fait au moins quatre tentatives pour joindre les personnes choisies à partir de la base de données et avons obtenu les résultats suivants : 84<sup>12</sup> bénévoles ont répondu au sondage, 39 ont refusé d'y participer (principalement en raison de la durée du sondage [environ 30 à 45 minutes]), 34 bénévoles n'ont pas pu être joints après quatre essais (nous avons laissé un message, lorsque cela était possible, dans lequel nous décrivions le projet et donnions un numéro sans frais d'interurbain (1 800) où la personne pouvait joindre le consultant), 19 entrevues n'ont pu être réalisées parce que le bénévole n'était pas disponible (parce qu'il était décédé ou en voyage, p. ex.), et le numéro de téléphone de 35 personnes était erroné. En tout, 84 bénévoles ont participé au sondage (sur les 200 choisis initialement), soit un taux de participation de 42 %. Si on retire de la liste les 35 personnes dont les coordonnées étaient erronées et les 19 qui n'étaient pas disponibles, nous obtenons un taux de participation réel de 58 % (soit 84 sur une possibilité de 146 participants).

Les 84 bénévoles qui ont participé au sondage téléphonique ont répondu à des questions d'ordre démographique, afin de nous permettre de comparer leur profil avec celui de l'ensemble des bénévoles figurant dans la base de données du SGRH-Gérer les bénévoles. La répartition des répondants selon le sexe (54 % de femmes et 46 % d'hommes) différait quelque

---

<sup>11</sup> Aux fins de l'analyse, nous avons groupé les réponses des membres du personnel et des gestionnaires, compte tenu de leur similarité.

<sup>12</sup> Cinquante et une entrevues ont été faites par les consultants et 33 entrevues pilotes, par la Direction des évaluations et des examens.

peu de celle observée dans l'ensemble du groupe de bénévoles. La répartition selon l'âge était comparable, 70 % des participants étant âgés de 45 ans ou plus et 22 %, de 34 ans ou moins. Plus de la moitié des répondants (55 %) étaient mariés et l'anglais était la langue maternelle de la majorité (74 %); 24 % des participants ont déclaré que le français était leur langue maternelle et 4 %, une autre langue. Sept pour cent des répondants ont dit appartenir à un groupe autochtone (Premières nations, 5 % et Métis, 2 %) et 10 % ont dit qu'ils faisaient partie d'une minorité visible. Le niveau de scolarité des participants était élevé : 20 % détenaient un diplôme d'études collégiales et 42 %, un diplôme d'études universitaires ou supérieures. Près du tiers des bénévoles interviewés étaient à la retraite, 12 % travaillaient dans un domaine connexe aux sciences sociales, à l'éducation ou à la religion et 7 % étaient aux études. Fait intéressant, lorsqu'on leur a demandé à quelle distance elles vivaient de l'établissement/du bureau de libération conditionnelle où ils faisaient du bénévolat, la plus forte proportion des personnes interrogées, soit 42 %, ont répondu qu'elles habitaient à plus de 30 km et un peu plus du quart (27 %), à moins de 10 km. La majorité (69 %) des répondants participe à d'autres activités de bénévolat à l'extérieur du SCC, surtout dans les secteurs des activités religieuses (34 %), des services de santé et de counseling (21 %) et d'autres activités diverses (28 %). Les bénévoles ont déclaré faire en moyenne 13,2 heures de bénévolat par mois dans les établissements et 7,2 heures dans la collectivité. Par ailleurs, les bénévoles qui travaillent en établissement ont déclaré qu'ils faisaient du bénévolat depuis, en moyenne, 6,6 ans auprès du SCC, tandis que ceux qui œuvrent dans la collectivité font du bénévolat depuis, en moyenne, 4,7 ans. L'échantillon des bénévoles interviewés semble assez représentatif de l'ensemble des bénévoles, comme l'indique l'analyse des données du SGRH-Gérer les bénévoles, présentée plus loin dans le présent rapport.

## **Analyses**

### ***Analyses des réponses aux entrevues et aux sondages***

De nombreuses questions ont été élaborées selon l'échelle de Likert, comportant chacune cinq choix de réponse allant de (1) « Pas du tout » à (5) « Tout à fait », pour évaluer l'opinion des répondants sur divers aspects des activités de recrutement, de formation et de maintien en poste/reconnaissance des bénévoles. L'échelle d'évaluation a ensuite été réduite pour simplifier la présentation des réponses. Ainsi, les réponses correspondant à 1 et 2 ont été regroupées sous « Pas du tout/Pas vraiment d'accord », la cote 3 signifie « Passablement d'accord » et les cotes

4 et 5, « D'accord/Énormément d'accord ». Nous avons ensuite calculé la moyenne pour chaque réponse, sur l'échelle de 5 points et présenté les résultats regroupés selon l'échelle de 3 points. Les réponses qualitatives (c.-à-d. ouvertes) ont été examinées et celles qui reflétaient des idées ou des thèmes précis ont été codées. Nous avons ensuite répertorié ces thèmes et compilé le nombre de personnes qui approuvaient chacun d'eux; ces données sont présentées dans les tableaux de l'Annexe C. Pour d'autres questions, nous avons opté pour une réponse par « Oui » ou par « Non »; les réponses à ces questions ont été regroupées et comparées, lorsque cela était possible, aux réponses d'autres groupes, mais il a été impossible d'établir des comparaisons statistiques, compte tenu du petit nombre de répondants.

Nous ne pouvons pas nécessairement généraliser les réponses obtenues lors des visites sur place et les appliquer à tous les emplacements, car nous avons utilisé un échantillon adapté aux fins de l'évaluation, l'accent étant mis surtout sur les établissements et les bureaux de libération conditionnelle en milieu urbain qui avaient obtenu la plus grande part des fonds de l'ACJ. L'évaluation porte sur très peu de données fournies par les délinquants, compte tenu des emplacements qui ont été sélectionnés (essentiellement dans la collectivité). À l'avenir, les évaluations du programme de bénévoles devraient inclure les observations des délinquants, plus particulièrement en ce qui a trait à des activités précises des bénévoles et à leurs répercussions.

Par ailleurs, l'échantillon limité et l'importance des données manquantes (surtout attribuables aux questions auxquelles on a répondu « Ne sais pas ») limitent la portée des analyses statistiques qui peuvent être faites. Compte tenu du petit nombre de participants, les pourcentages obtenus peuvent être trompeurs; le lecteur doit tenir compte de cet élément dans son examen des données et étudier les tendances générales reflétées par les résultats. De plus, le nombre relativement peu élevé de gestionnaires et de coordonnateurs des bénévoles, le petit nombre d'unités opérationnelles et les exigences en matière de protection de la confidentialité de chaque unité opérationnelle nous empêchent de faire des analyses détaillées des résultats pour chaque région.

En tout, 84 bénévoles ont répondu au sondage, soit seulement 1,5 % du bassin de bénévoles actifs (84 sur 5 596). Les participants ont été choisis au hasard dans toutes les unités

opérationnelles, et non seulement celles qui avaient obtenu des fonds de l'Approche correctionnelle judiciaire, et l'échantillon est représentatif de l'ensemble de la population des bénévoles (voir les profils à la Section 4.1).

### ***Analyse de la base de données***

Nous avons analysé la base de données du SGRH-Gérer les bénévoles, créée par le Secteur de la gestion des ressources humaines en consultation avec le Secteur des communications et de l'engagement des citoyens pour effectuer la saisie et la mise à jour des données sur les bénévoles actifs. Cette analyse visait à établir le profil des bénévoles à l'échelle nationale et régionale.

L'analyse n'a pas donné les résultats escomptés, puisque la base de données ne contient pas encore de renseignements détaillés sur tous les bénévoles. Cela limite donc les conclusions qui peuvent en être tirées, surtout en ce qui a trait aux activités précises des bénévoles.

### ***Résumé des activités et des allocations budgétaires à l'échelle nationale***

En décembre 2004, la Direction de l'engagement des citoyens et des initiatives communautaires a entrepris l'établissement d'un résumé des activités reliées à la formation, au recrutement et à la reconnaissance, de même que d'un sommaire des fonds affectés aux activités reliées à la capacité de gestion du SCC (p. ex., la formation du personnel du SCC et des ONG), au recrutement (p. ex., la publicité), à la capacité des bénévoles (p. ex., les activités de reconnaissance) et à l'établissement de liens entre le personnel du SCC et les bénévoles et entre les bénévoles eux-mêmes (p. ex., les réunions et les activités régionales de l'ANB). Cet exercice a été achevé en février 2005.

## PRINCIPALES CONSTATATIONS

Nous présentons ci-après les principales constatations groupées par catégorie de questions, relativement à la pertinence, au succès et à la rentabilité. Lorsque cela était pertinent, nous avons inclus dans chaque section les sept questions d'évaluation des politiques, définies par le Comité d'examen des dépenses (CED). L'Annexe C renferme des tableaux qui présentent de manière détaillée les réponses aux questionnaires tandis que les principales constatations sont décrites dans le corps du texte.

### Aspect 1 : Pertinence

- *Le volet « bénévoles » de l'Approche correctionnelle judiciaire est compatible avec les priorités du SCC. L'action des bénévoles a une grande portée et ceux-ci participent à de nombreuses activités qui sont pertinentes à la mission, aux valeurs fondamentales et aux objectifs corporatifs du SCC<sup>13</sup>. On associe fréquemment l'action des bénévoles à sa contribution à la réinsertion sociale efficace des délinquants dans la collectivité et par conséquent, elle est directement liée à la sécurité publique.*

L'examen de la base de données Gérer les bénévoles du SGRH nous a permis de constater que les bénévoles apportent une contribution dans de nombreux secteurs d'activité : développement des Autochtones, comités consultatifs de citoyens, travail auprès des femmes, accompagnement, développement ethnoculturel, counseling individuel, enseignement/éducation, arts et artisanat, loisirs/divertissements, programmes religieux, entraide, traduction et visites. Des membres de la collectivité participent à ces activités à diverses étapes du processus de réinsertion sociale, ils contribuent ainsi à la réinsertion sociale efficace des délinquants dans la collectivité. Les bénévoles jouent donc un rôle de premier plan dans la concrétisation de la mission et du mandat du SCC.

Le tableau A illustre la répartition des bénévoles par catégorie d'activités, établie à partir des renseignements extraits de la base de données Gérer les bénévoles. Les données visent 2 763 bénévoles actifs, soit 49,4 % de l'ensemble des bénévoles actifs. Comme le montre le tableau A, les activités qui attirent le plus de bénévoles sont les suivantes : programmes religieux (40 %), entraide (18 %), visites (15 %) et accompagnement (8 %).

---

<sup>13</sup> On trouve l'énoncé de mission, les valeurs fondamentales et les objectifs corporatifs du SCC à l'adresse Internet suivante : <http://www.csc-scc.gc.ca>.

Tableau A : Bénévoles actifs par catégorie d'activité<sup>14</sup>

Région	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Total
Atlantique								2	1					3
Ontario	3			1	1		53	22	7	48				135
Pacifique	48	8	17	208	10	102	38	45	411	168	2	286	27	1 370
Prairies	14	2	17			12	10	19	335	30		75		514
Québec	6		20	4	7	3	1	52	350	257		41		741
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>10</b>	<b>54</b>	<b>213</b>	<b>18</b>	<b>117</b>	<b>102</b>	<b>140</b>	<b>1 104</b>	<b>503</b>	<b>2</b>	<b>402</b>	<b>27</b>	<b>2 763</b>

Nous avons demandé à tous les répondants (gestionnaires/personnel, coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB et bénévoles) de décrire comment ils percevaient le rôle des bénévoles. Leurs réponses sont regroupées dans le tableau 1 de l'annexe C. Les deux tiers, environ, des participants ont répondu qu'un des principaux rôles des bénévoles consiste à « offrir un soutien aux délinquants ». Environ les deux tiers des gestionnaires/employés et coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB ont également affirmé que les bénévoles « aident les délinquants à se réadapter à la vie en collectivité » et qu'ils « établissent la liaison avec la collectivité ». Par ailleurs, 50 % des gestionnaires/employés ont aussi indiqué qu'un des rôles importants des bénévoles consiste à « participer ou contribuer à des activités de liaison/relations externes avec les collectivités ». Quant aux bénévoles, outre le soutien aux délinquants, ils estiment qu'un de leurs principaux rôles consiste à « écouter les délinquants ». Plus des deux tiers des gestionnaires/employés et coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB (et 88 % des bénévoles) étaient d'avis que les bénévoles comprennent « bien ou très bien » leur rôle (tableau 2).

Tous les groupes de répondants étaient « d'accord/fortement d'accord » (de 65 à 95 % des répondants) pour dire que les bénévoles apportent une contribution efficace à la réinsertion sociale des délinquants, qu'ils sont un modèle pour les délinquants, qu'ils aident à l'exécution des programmes sociaux, qu'ils contribuent à la l'établissement de soutien communautaire

<sup>14</sup> Les catégories sont les suivantes : 1) développement des Autochtones, 2) arts et artisanat, 3) comité consultatif de citoyens, 4) accompagnateur bénévole, 5) développement ethnoculturel, 6) counseling individuel, 7) instruction/éducation, 8) loisirs, 9) activités religieuses, 10) entraide, 11) traduction, 12) visites, 13) travail auprès des femmes.

pour les délinquants et au maintien du soutien communautaire offert aux délinquants et qu'ils offrent un soutien continu aux délinquants dans la collectivité (voir le tableau 3).

On a également demandé aux gestionnaires/employés et aux coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB quelles étaient selon eux les principales contributions des bénévoles (voir le tableau 4). La moitié des membres de chacun de ces groupes de répondants ont donné les réponses suivantes : « leur dévouement envers les délinquants », « leurs connaissances et leur expérience », « le fait qu'ils rapprochent la collectivité des délinquants » et « l'aide qu'ils apportent aux délinquants pour la réinsertion dans la collectivité ». Les gestionnaires/employés ont également dit que « leur enthousiasme » était un aspect important de la contribution des bénévoles.

Comme le montrent les réponses aux questions portant sur le rôle et la contribution, tous les groupes estiment que les bénévoles jouent un rôle essentiel dans la sécurité du public puisque leur travail est fréquemment associé à leur contribution à la réinsertion sociale efficace des délinquants dans la collectivité. Ces réponses relatives aux perceptions des contributions des bénévoles sont reliées à trois des quatre questions du CED relatives à la pertinence, à savoir l'intérêt public (c.-à-d., intérêt à l'égard de la sécurité des collectivités), le rôle du gouvernement et le partenariat<sup>15</sup>. Le programme de bénévoles est fondé sur un partenariat avec la collectivité, y compris des liens, officiels ou non, avec les secteurs privé et bénévole, conformément à l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire (ISBC) du gouvernement<sup>16</sup>.

## Aspect 2 : Succès

### Efficiences

- *Les fonds alloués par le Secrétariat du Conseil du Trésor ont servi comme prévu à l'élaboration d'une infrastructure efficace et d'outils de mise en œuvre.*

---

<sup>15</sup> La question du fédéralisme (c.-à-d. la question de savoir si le rôle du gouvernement fédéral est approprié ou s'il y aurait lieu de transférer le programme aux provinces) n'est pas pertinente à la contribution des bénévoles au système correctionnel fédéral.

<sup>16</sup> Pour en savoir davantage sur l'ISBC, voir *Un partenariat au profit des Canadiens : Initiative entre le gouvernement du Canada et le secteur bénévole*, à l'adresse [http://www.vsr-trsb.net/publications/pub-june09\\_f.html](http://www.vsr-trsb.net/publications/pub-june09_f.html).

Avant la mise en œuvre de l'Approche correctionnelle judiciaire, le SCC n'était pas en mesure de fournir des données uniformes aux bénévoles au moment de leur inscription au programme.

Les fonds de l'Approche ont servi aux fins suivantes :

- Production d'un *Manuel de référence* pour les bénévoles; ce manuel, d'abord offert sur CD, est maintenant accessible sur le site Web du SCC (2003-2004). Des copies papiers du document ont été distribuées à toutes les unités opérationnelles au cours de l'exercice 2004-2005.
- Élaboration d'un programme de *formation communautaire* pour le district d'Ottawa qui doit être offert d'ici 2004-2005. On a observé, dans ce district, une augmentation du nombre de bénévoles qui participent aux activités de supervision des délinquants; ce nombre est passé de 1 en 1999 à 28 en 2003.
- Fourniture, directe ou par l'intermédiaire d'ONG, de renseignements et de séances d'information aux niveaux local et régional (environ 400 séances ont été organisées de 2000 à 2003) à l'intention des bénévoles communautaires qui travaillent auprès des délinquants sous responsabilité fédérale.

La gestion efficace des ressources humaines augmente la capacité d'attirer des bénévoles et de les maintenir en poste. Les fonds de l'ACJ ont servi à financer ce qui suit :

- 50 % du salaire d'une personne qui travaille auprès des bénévoles dans la région de l'Atlantique;
- quatre formateurs communautaires à temps partiel dans la région du Pacifique;
- salaire, pendant un an, d'un agent de projet à l'AC (2002-2003);
- activités de formation sur la gestion des bénévoles, y compris l'élaboration conjointe et la prestation, par le SCC et Bénévoles Canada, d'une séance de deux jours à laquelle ont participé 20 bénévoles, membres du SCC et représentants d'ONG (2002);
- formation de 36 membres du personnel du SCC offerte par un collègue communautaire ou un organisme bénévole.

On a demandé à tous les intervenants, membres du personnel, gestionnaires et bénévoles interrogés de dire s'ils pensaient que les bénévoles estiment que le SCC les empêche d'effectuer leurs tâches (tableau 5). Près de la moitié (48 %) des gestionnaires/employés et des coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB ont répondu « Pas du tout » et 70 % des bénévoles ont dit que le SCC ne les empêche pas d'effectuer leurs tâches.

- *Les éléments suivants sont considérés comme essentiels à l'exécution efficace d'un programme de bénévoles : soutien, engagement, formation et travail valorisant. On a également fait état de la nécessité d'accroître l'efficacité au chapitre du financement, du soutien, des ressources et de la formation.*

On a posé à tous les répondants deux questions sur l'efficience : « À votre avis, quels sont les facteurs les plus importants pour le bon fonctionnement du programme des bénévoles? » et « À votre avis, dans quels domaines faudrait-il intervenir pour améliorer le programme des bénévoles du SCC? »

Comme le montre le tableau 6, selon les gestionnaires/employés, « le soutien et l'engagement du SCC » (56 %) sont les facteurs les plus importants pour le bon fonctionnement du programme de bénévoles; viennent ensuite « la formation du personnel et des bénévoles » (44 %), « des attentes claires/un travail valorisant pour les bénévoles » (33 %) et « le respect/l'appréciation/la reconnaissance » des bénévoles (33 %). Dans le même ordre d'idées, les facteurs les plus importants selon les coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB étaient « le soutien et l'engagement du SCC » (40 %), « la formation du personnel et des bénévoles » (35 %) et « des attentes claires/un travail valorisant pour les bénévoles » (30 %). Les bénévoles accordent quant à eux la plus grande importance à « la communication et la coopération ».

Le tableau 7 présente les réponses, groupés par thèmes, à la question relative aux domaines dans lesquels il faudrait intervenir et montre une grande similarité entre les réponses des gestionnaires/employés et celles des coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB. Les membres des deux groupes ont mentionné que « des coordonnateurs dévoués et compétents embauchés à temps plein à chaque emplacement » (39 % et 47 %), « le financement » (48 % et 33 %), « le soutien et l'engagement du SCC » (32 % et 47 %) et « la fourniture de matériel et de ressources (p. ex., temps, transports, locaux de réunion, outils, etc.) » (39 % et 27 %) permettraient d'améliorer l'efficacité du programme. Les coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB ont également mentionné « la formation continue adéquate et ciblée des bénévoles et des coordonnateurs des bénévoles (p. ex., formation des formateurs) » (47 %), la nécessité de « reconnaître et d'apprécier le travail des bénévoles plus d'une fois par année » (37 %) et « l'attitude et la sensibilisation du personnel » (30 %). Selon les bénévoles, « l'appréciation des bénévoles », « le recrutement et la sensibilisation » et « la formation » sont les domaines les plus importants dans lesquels il faut intervenir pour améliorer le programme.

## Efficacité

- *Les activités de recrutement ont permis d'identifier et de trouver, avec succès, des bénévoles qui étaient motivés à contribuer à améliorer la sécurité de la société, aider les délinquants et jouer un rôle actif au sein de leur collectivité.*

Nous avons posé plusieurs questions aux bénévoles pour savoir ce qui les a amenés à faire du bénévolat au SCC. Le tiers des 84 bénévoles interrogés a répondu qu'il avait entendu parler de la possibilité de faire du bénévolat au SCC par un ami ou une autre organisation. Lorsque nous leur avons demandé pourquoi ils avaient choisi de faire du bénévolat au SCC (tableau 8), la réponse la plus fréquente était « contribuer à une société sécuritaire » (32 %), suivie par « aider les délinquants » (26 %) et « apporter une contribution à la collectivité » (23 %).

- *Le recrutement de bénévoles est une activité exigeante. Même si le bassin de bénévoles a augmenté, certains obstacles demeurent dans le processus de recrutement, à savoir le niveau de financement, le recrutement de bénévoles présentant le profil recherché et le manque d'intérêt au sein de la collectivité.*

Il est impossible d'établir des comparaisons entre les profils des bénévoles avant et après l'adoption de l'Approche correctionnelle judiciaire, car avant la mise sur pied de cette initiative, on ne disposait d'aucune donnée sur les bénévoles et que les renseignements n'ont été saisis dans la base de données Gérer les bénévoles du SGRH qu'en 2003-2004. Nous fournissons ci-après un profil des bénévoles inscrits dans la base de données.

En janvier 2005, le nom de 6 181 bénévoles figurait dans la base de données SGRH-Gérer les bénévoles. La grande majorité d'entre eux (n=5 596) étaient inscrits comme bénévoles actifs (90,5 %) et seulement 585 étaient inactifs. Un peu plus de la moitié (n=2 982) des bénévoles sont des hommes (53,3 %), 2 483 sont des femmes (44,4 %) et nous ne connaissons pas le sexe de 131 bénévoles (2,3 %). Sur le plan des groupes visés par l'équité en matière d'emploi, les bénévoles actifs sont répartis comme suit : 2 483 sont des femmes (44,3 %), 80 sont des personnes handicapées (1,4 %), 142 disent être membres des minorités visibles (2,5 %), et 80 se disent Autochtones (1,4 %). Près des deux tiers (64,9 %) des bénévoles actifs sont âgés de 45 ans ou plus et seulement 20 % ont 34 ans ou moins.

Des statistiques publiées par Sécurité publique et Protection civile Canada ont servi à établir une comparaison entre les bénévoles et la population carcérale<sup>17</sup>. Les femmes représentent un faible pourcentage (environ 5,6 %) des admissions dans le système carcéral et seulement 14 % des détenus sous responsabilité fédérale ont 50 ans ou plus. La majorité (70,1 %) des délinquants sont de race blanche, 11,1 % sont des membres des minorités visibles et 16,1 % sont des Autochtones (on ne connaît pas l'origine ethnique de 2,7 % des délinquants).

L'équipe d'évaluation a observé que, en ce qui a trait à certaines variables dans la base de données, 100 % des renseignements étaient fournis alors que dans d'autres cas, il manquait entre 49 % et 97 % des données. Les renseignements manquants se rapportent surtout aux activités des bénévoles (voir Aspect 1 : Pertinence), aux données démographiques, à l'état matrimonial, à la langue officielle et au niveau d'éducation, comme le montrent les tableaux ci-après.

Le tableau B illustre la répartition des bénévoles actifs par groupe d'âge. Près des deux tiers (64,9 %) des bénévoles actifs sont âgés de 45 ans ou plus et seulement 20 % ont 34 ans ou moins.

Tableau B : Bénévoles actifs par groupe d'âge

Groupe d'âge	Nombre	Pourcentage
<18*	9	0,2 %
18-24	380	6,8 %
25-34	722	12,9 %
35-44	852	15,2 %
45-54	1 268	22,7 %
55-64	1 222	21,8 %
65+	1 143	20,4 %
<b>Total</b>	<b>5 596</b>	<b>100,0 %</b>

\*Pour travailler auprès du SCC, les bénévoles doivent être majeurs. Cependant, comme certains programmes de mentorat comprennent un volet sur le rôle de parent/de modèle, les enfants de certains bénévoles peuvent avoir été inscrits dans le SGRH.

Selon les données du SGRH, près de 20 % des bénévoles sont célibataires et 13 % sont mariés (tableau C). Plus des deux tiers des données sur l'état matrimonial étaient manquantes.

<sup>17</sup> Sécurité publique et Protection civile Canada (décembre 2004). *Aperçu statistique : Le système correctionnel et la mise en liberté sous condition.*

Tableau C : Bénévoles actifs selon l'état matrimonial

État matrimonial	Nombre	Pourcentage
Conjoint de fait	12	0,2 %
Divorcé	17	0,3 %
Marié	730	13,0 %
Séparé	9	0,2 %
Célibataire	1 026	18,3 %
Inconnu	3 790	67,7 %
Veuf	12	0,2 %
<b>Total</b>	<b>5 596</b>	<b>99,9 %</b>

Nota : Les chiffres étant arrondis, le total ne correspond pas à 100 %.

Le tableau D démontre la répartition des bénévoles sur le plan linguistique, selon les données du SGRH, les bénévoles étaient essentiellement répartis en deux groupes : anglophones (28 %) et francophones (15 %). Pour la majorité des bénévoles (57 %), aucune donnée n'est fournie sur la langue.

Tableau D : Répartition des bénévoles actifs selon la langue

Langue	Nombre	Pourcentage
Akan	4	0,1 %
Chinois (cantonais)	1	0,0 %
Chinois	7	0,1 %
Hollandais	2	0,0 %
Anglais	1 576	28,2 %
Féringien	1	0,0 %
Français	812	14,5 %
Grec	1	0,0 %
Indien (hindi)	1	0,0 %
Italien	1	0,0 %
Espagnol	3	0,1 %
Inconnue	3 187	57,0 %
<b>Total</b>	<b>5 596</b>	<b>99,9 %</b>

Nota : Les chiffres étant arrondis, le total ne correspond pas à 100 %.

Le tableau E illustre la répartition des bénévoles actifs par région. Cette répartition est similaire à celle des délinquants, 9,6 % de ces derniers étant dans la région de l'Atlantique, 25,3 % au Québec, 27,3 % en Ontario, 23,1 % dans les Prairies et 14,7 % dans la région du Pacifique.

Tableau E : Répartition des bénévoles actifs par région

Région	Nombre	Pourcentage
Atlantique	556	9,9 %

Québec	1 099	19,6 %
Ontario	1 258	22,5 %
Prairies	1 289	23,0 %
Pacifique	1 394	24,9 %
<b>Total</b>	<b>5 596</b>	<b>100,0 %</b>

Puisque la quasi-totalité des données (97 %) sur le niveau de scolarité des bénévoles ne sont pas accessibles, on ne peut les comparer à celles sur le niveau de scolarité des délinquants, ni à celles concernant l'échantillon de bénévoles choisis en vue du sondage.

Tableau F : Répartition des bénévoles actifs selon le niveau de scolarité

Niveau de scolarité	Nombre	Pourcentage
DEC (2 ans)	24	0,4 %
Baccalauréat	86	1,5 %
Doctorat (théorique)	3	0,1 %
Doctorat (professionnel)	2	0,0 %
DES ou l'équivalent	13	0,2 %
Inférieur au DES	1	0,0 %
Maîtrise	14	0,3 %
Non précisé	5 424	96,7 %
Études collégiales	23	0,4 %
Études supérieures	4	0,1 %
École technique	2	0,0 %
<b>Total</b>	<b>5 596</b>	<b>99,7 %</b>

Nota : Les chiffres étant arrondis, le total ne correspond pas à 100 %.

Nous avons demandé à des répondants clés s'ils estiment que le nombre de bénévoles recrutés est suffisant pour faciliter l'exécution des initiatives et programmes sociaux du SCC (tableau 9). Près de la moitié des gestionnaires/employés ont répondu « oui/énormément » tandis que moins de 25 % des coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB étaient de cet avis (31 % et 26 %, respectivement, ont répondu « passablement »). Cependant, comme le démontre le tableau 10, la moitié des gestionnaires/employés et des coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB ont répondu « oui/énormément » lorsqu'on leur a demandé si les activités de recrutement de bénévoles réalisées au cours des cinq dernières années avaient permis d'augmenter le nombre de bénévoles disponibles. Environ le quart des bénévoles ont répondu « oui/énormément » et 27 %, « passablement ». Fait à mentionner, seulement la moitié des bénévoles ont été en mesure de répondre à cette question. Les deux groupes de répondants

du SCC estimaient que la sensibilisation du public/les activités de liaison/le réseautage sont des moyens de recruter davantage de bénévoles; vient ensuite l'augmentation des ressources (p. ex., temps, argent, personnel). Lorsque nous leur avons demandé si le SCC avait augmenté sa capacité de recrutement à la suite des activités de recrutement réalisées au cours des cinq dernières années, un peu plus du tiers (35 %) des coordonnateurs de bénévoles/membres de l'ANB ont répondu « oui/énormément » (tableau 11).

Les coordonnateurs des bénévoles ont mentionné que le choix des bénévoles se fait habituellement à la suite d'une recommandation d'un autre bénévole (35 %), par le bouche à oreille (32 %), ou à la suite d'activités de liaison/relations externes avec la collectivité (29 %). La moitié des bénévoles/membres de l'ANB et des bénévoles se sont dits « satisfaits/très satisfaits » du processus de recrutement. Lorsque nous leur avons demandé si l'établissement ou le bureau de libération conditionnelle avait de la difficulté à recruter des bénévoles (tableau 12), 60 % des gestionnaires/employés ont répondu « peu/aucune » et seulement 12 % ont dit éprouver des problèmes importants (« difficulté à beaucoup de difficulté »). Les coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB avaient quant à eux des opinions partagées; 52 % d'entre eux ont dit qu'ils avaient eu « peu de difficulté/aucune difficulté » à recruter des bénévoles et 48 %, « une certaine difficulté/beaucoup de difficulté ». Comme l'indique le tableau 13, pour environ le tiers de chaque groupe de répondants, le manque de financement est un problème; par ailleurs, les coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB ont également dit que le recrutement des bonnes personnes (29 %) et le manque d'intérêt de la collectivité (24 %) représentaient d'autres obstacles au recrutement de bénévoles.

La stratégie de recrutement visait entre autres à recruter des bénévoles qui représentent davantage la diversité de la population carcérale. Si la majorité (63 %) des gestionnaires/employés estimaient que le bassin de bénévoles reflète la diversité de la population carcérale, les coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB étaient divisés sur cette question, 48 % répondant « oui » et 52 %, « non » (tableau 14). Aussi, 45 % des bénévoles ont répondu « non » et 55 %, « oui ». Tous les groupes estimaient qu'une stratégie efficace devait viser des groupes précis, selon le besoin (groupes ethnoculturels, d'âge, d'hommes et de femmes) (tableau 15). Comme il sera démontré à l'aide des données du SGRH

(voir l'aspect 4 : Mise en œuvre), les bénévoles ne représentent pas tout à fait la diversité de la population carcérale.

- *Les résultats indiquent que l'initiative a permis de sensibiliser davantage les gens au besoin de bénévoles et que ce sont les délinquants qui sont le plus sensibilisés.*

Nous avons demandé à tous les groupes s'ils pensaient que la reconnaissance du besoin de bénévoles dans les services correctionnels s'était accrue au cours des cinq dernières années (tableau 16). Environ la moitié des gestionnaires/employés et des coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB ont répondu que cette reconnaissance était plus grande (« reconnaissance à grande reconnaissance »), tandis que les réponses des bénévoles étaient également divisées (31 % - « peu ou pas de reconnaissance », 31 % - « une certaine reconnaissance », 37 % - « reconnaissance accrue à grande reconnaissance »). Lorsque nous leur avons parlé du niveau de sensibilisation de groupes précis (tableau 17), les gestionnaires/employés ont dit que les délinquants étaient les plus sensibilisés; venaient ensuite le personnel des programmes et les « autres » employés, qui affichaient le taux de sensibilisation le plus faible (selon la moyenne des réponses). Selon les coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB, les délinquants et le personnel de direction sont les plus conscients du besoin de bénévoles alors que le personnel opérationnel est le moins conscient de ce besoin. Les deux groupes ont mentionné que le grand public était le moins conscient du besoin de bénévoles dans les services correctionnels.

- *La majorité des gestionnaires, des membres du personnel, des coordonnateurs des bénévoles et des membres de l'ANB ont dit qu'ils savaient que des documents d'information avaient été produits dans le cadre de l'initiative et qu'ils estimaient que ces documents fournissent les informations nécessaires pour orienter les nouveaux bénévoles. Les bénévoles étaient quant à eux moins nombreux à connaître l'existence de ces documents.*

Dans le cadre des entrevues et des sondages, nous avons posé plusieurs questions portant sur le manuel d'orientation intitulé « *Le bénévolat au Service correctionnel du Canada – Manuel de référence* » afin de vérifier sa disponibilité et son utilité/efficacité. La majorité des gestionnaires/employés (86 %) et des coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB (97 %) connaissaient l'existence de ce manuel (tableau 18) et plus de 80 % en avaient reçu une copie (tableau 19). Lorsque nous leur avons demandé d'indiquer dans quelle mesure le Manuel

fournit les informations nécessaires à l'orientation des nouveaux bénévoles (tableau 20), la majorité des gestionnaires (58 %) ont répondu « efficace/très efficace » et environ le tiers, « assez efficace ». La suggestion faite le plus fréquemment par les gestionnaires/employés (28 %) concernait la nécessité de simplifier le Manuel (tableau 21). Plus de la moitié (56 %) des gestionnaires/employés ont dit que le Manuel est « bien tel que conçu ». De même, les deux tiers (67 %) des coordonnateurs des bénévoles considèrent que le Manuel est « efficace à très efficace » et plus du tiers estiment qu'il est « utile tel quel ». Les bénévoles étaient moins sensibilisés que les autres groupes à l'existence du Manuel de référence, 43 % d'entre eux ayant répondu qu'ils connaissaient l'existence du Manuel; 23 des 35 bénévoles qui avaient entendu parler du Manuel en avaient reçu une copie (voir les tableaux 20 et 21). Puisque très peu de bénévoles faisant partie de l'échantillon avaient reçu une copie du Manuel, l'évaluation de l'efficacité faite par ce groupe n'est pas utile.

- *La grande majorité des bénévoles estiment que la formation qui leur a été offerte était efficace. Les réponses des bénévoles, des gestionnaires/employés et des coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB étaient similaires en ce qui a trait aux domaines pour lesquels il faudrait apporter des améliorations, par exemple offrir plus de formation pratique et allouer plus de temps et de ressources.*

Nous avons également demandé aux gestionnaires/employés, aux coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB et aux bénévoles s'ils estimaient qu'on offrait suffisamment de formation aux bénévoles (tableau 22); la moitié des représentants de chaque groupe ont répondu « oui » (50 % des gestionnaires/employés, 45 % des coordonnateurs de bénévoles/membres de l'ANB et 50 % des bénévoles). Les gestionnaires/employés ont proposé les mesures suivantes pour améliorer la formation des bénévoles (tableau 23) : allouer plus de temps et de ressources (54 %); offrir plus de formation pratique (50 %), inclure la perspective des délinquants, du personnel et des bénévoles dans les séances de formation (p. ex., par des jeux de rôle et des scénarios pertinents); offrir davantage de formation sur la sécurité/les limites (32 %); et offrir des séances de formation plus fréquemment et de façon plus opportune, y compris des séances de suivi (32 %). Les coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB ont également affirmé qu'il faudrait allouer plus de temps et de ressources (38 %), offrir davantage de formation pratique (31 %) et offrir une formation plus ciblée et plus exhaustive (28 %).

En ce qui a trait à l'efficacité de la formation (tableau 24), près des deux tiers des bénévoles estimaient que la formation est « efficace/très efficace ». Pour améliorer la capacité du SCC de former des bénévoles, ils suggèrent l'élaboration de programmes et la formation connexe (38 %), ainsi que la création de matériel de formation (36 %). Les gestionnaires/employés et les coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB aimeraient qu'on offre plus de formation aux bénévoles, la majorité (72 % et 76 %, respectivement) estimant que la formation était « efficace/très efficace ».

Nous avons aussi demandé aux bénévoles si des séances de formation supplémentaires leur étaient offertes. Compte tenu du petit nombre de bénévoles qui ont répondu « oui » à cette question (14 sur 83), nous ne fournissons aucun renseignement détaillé à ce sujet. Nous avons demandé aux coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB si des séances de formation supplémentaires étaient offertes aux bénévoles; 70 % ont répondu « oui », la majorité des répondants (72 %) précisant que la formation visait à fournir de l'information et/ou une orientation. Quatorze (82 %) des dix-sept coordonnateurs de bénévoles ont répondu que cette formation était « efficace/très efficace ».

- *Les bénévoles se disent satisfaits de leur travail et ils sont acceptés par les délinquants, qui reconnaissent leur contribution. La grande majorité des gestionnaires/employés et des coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB se sont dits satisfaits du travail des bénévoles, cependant ils reconnaissent qu'on pourrait améliorer le soutien offert aux bénévoles ainsi que la reconnaissance et l'appréciation de leur travail.*

Nous avons demandé à tous les participants s'ils estimaient que les bénévoles étaient mieux acceptés au sein du SCC et dans la collectivité depuis les cinq dernières années (tableau 25). Nous leur avons également demandé d'évaluer, à leur avis, le degré d'acceptation des bénévoles par les groupes suivants : personnel de gestion, personnel opérationnel, gestionnaires de cas, personnel des programmes, autres membres du personnel, délinquants et grand public (tableau 26).

Une majorité de représentants de chaque groupe a répondu que les bénévoles étaient « mieux/beaucoup mieux acceptés » au sein du SCC; la moitié des gestionnaires/employés (54 %), ainsi que des coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB et des bénévoles sont de cet avis. Pour ce qui est de l'acceptation des bénévoles dans la collectivité,

77 % des gestionnaires/employés, 50 % des coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB et 49 % des bénévoles estiment que les bénévoles sont « mieux/beaucoup mieux acceptés ».

Lorsque nous leur avons demandé d'évaluer le degré d'acceptation des bénévoles par des groupes précis, les gestionnaires/employés et les coordonnateurs des bénévoles ont répondu que ce sont le personnel de gestion et les délinquants qui acceptent le mieux les bénévoles (soit une cote moyenne d'environ 4), le personnel opérationnel et les autres membres du personnel<sup>18</sup> étant considérés comme les groupes qui les acceptent le moins (cotes moyennes de 2 à 3 – pas du tout à assez bien). Les gestionnaires/employés et les coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB estiment que le grand public accepte « assez bien » les bénévoles dans le système correctionnel (cotes moyennes de 3,1 et 2,6, respectivement). Cependant, un pourcentage élevé de répondants (84 %) estimaient que les délinquants « acceptent bien/très bien » les bénévoles et plus de la moitié (58 %) ont estimé au même niveau l'acceptation par la collectivité. Lorsque nous leur avons demandé comment on pourrait améliorer l'acceptation des bénévoles dans le système correctionnel (tableau 27), les représentants de tous les groupes ont répondu que le Service doit accorder la priorité à la sensibilisation du personnel (p. ex., par des activités d'orientation) et du public (p. ex., par des activités de liaison/relations externes) aux contributions et aux avantages apportés par les bénévoles.

Nous avons également demandé à tous les groupes d'évaluer le niveau de soutien accordé par le SCC au cours des cinq dernières années à des initiatives émanant de bénévoles (tableau 28). Une majorité des gestionnaires/employés (45 %) et des coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB (41 %) ont répondu « un soutien/beaucoup de soutien », le tiers des répondants de chaque groupe indiquant un « certain » soutien. Selon le tiers des bénévoles, le SCC offre « un soutien/beaucoup de soutien ». Pour les gestionnaires/employés, le « soutien des gestionnaires et des employés du SCC » (52 %) et les fonds provenant de l'Approche correctionnelle judiciaire (29 %) constituent les principaux types de soutien. Les coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB ont dit que le « soutien du personnel du SCC » était la principale forme d'aide offerte (43 %); les bénévoles n'ont quant à eux mentionné aucun type de soutien particulier (tableau 29).

---

<sup>18</sup> « Autres membres du personnel », s'entend des employés autres que le personnel opérationnel, le personnel de direction, les gestionnaires de cas et le personnel des programmes.

Nous avons aussi demandé aux répondants d'évaluer le soutien offert par le SCC aux niveaux local, régional et national et par l'Association nationale des bénévoles (ANB) (tableau 30). De manière générale, les répondants estiment que c'est au niveau local du SCC que l'on fournit le plus grand soutien, suivi par l'administration centrale puis par les bureaux régionaux. Les bénévoles se sont dits incapables d'évaluer le soutien offert par les administrations régionales et l'administration centrale et par l'ANB; de 10 à 15 personnes seulement ont répondu à ces questions (la majorité a répondu « ne sais pas »).

Une des questions posées lors des entrevues/sondages portait sur la mesure dans laquelle les répondants estimaient que les groupes suivants reconnaissaient la contribution des bénévoles : le SCC en général, la direction, le personnel et les délinquants (tableau 31). La majorité des répondants de chaque groupe pensent que, selon les bénévoles, ce sont les délinquants qui accordent la plus grande reconnaissance (plus de 80 % des répondants de chaque groupe ayant répondu « reconnaissance/très grande reconnaissance »). Fait à noter, près de la moitié (47 %) des bénévoles estiment que le personnel « reconnaît/reconnait beaucoup » leurs contributions. Environ le tiers des répondants estime que le SCC dans son ensemble accorde une « reconnaissance/très grande reconnaissance » aux contributions des bénévoles.

Nous avons demandé à tous les répondants d'évaluer la mesure dans laquelle ils croient que les bénévoles se sentent valorisés/apprécies par le SCC (tableau 32). Une majorité de gestionnaires/employés et de bénévoles (48 %) ont répondu que, selon eux, les bénévoles se sentent « appréciés/très appréciés », avis partagé par 30 % des coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB. En tout, 44 % des gestionnaires/employés et 47 % des coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB croyaient que les bénévoles se sentaient « passablement » appréciés. Plus de la moitié (54 %) des bénévoles ont dit se sentir « valorisés et appréciés/très valorisés et très appréciés » et 33 % ont répondu qu'ils se sentaient « passablement » valorisés/apprécies.

Plus de 80 % des gestionnaires/employés et coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB se sont dits « satisfaits/très satisfaits » du travail des bénévoles et 90 % des bénévoles ont exprimé un degré de satisfaction élevé à l'égard de leur travail (tableau 33).

Tous les groupes de répondants se sont dits « d'accord/fortement d'accord » (entre 65 % et 95 % des répondants) avec les énoncés suivants à propos des bénévoles : ils contribuent à la réinsertion sociale efficace des délinquants, ils sont de bons modèles pour les délinquants, ils contribuent à l'exécution des programmes sociaux, ils contribuent à l'établissement de réseaux communautaires pour les délinquants, ils contribuent au maintien de réseaux communautaires pour les délinquants et ils fournissent un soutien continu aux délinquants dans la collectivité (voir le tableau 3).

Nous avons aussi demandé aux gestionnaires/employés et aux coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB quelles étaient les principales contributions des bénévoles (voir le tableau 4). La moitié des répondants de chaque groupe ont fourni les réponses suivantes : « dévouement envers les délinquants », « connaissances et expérience », « le fait qu'ils rapprochent la collectivité des délinquants » et « l'aide qu'ils apportent aux délinquants pour la réinsertion dans la collectivité ». Les gestionnaires/employés ont également mentionné l'« enthousiasme » comme étant une contribution importante des bénévoles.

Nous avons demandé aux répondants de décrire les types de soutien dont les bénévoles ont besoin (tableau 34). Selon une majorité de gestionnaires/d'employés et de coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB, les bénévoles ont surtout besoin de « plus de soutien et de reconnaissance et d'être davantage appréciés » (respectivement 56 % et 63 %), d'un coordonnateur des bénévoles à temps plein (respectivement 44 % et 38 %) et de plus de séances d'orientation et de formation continue (44 % et 33 %). Environ le tiers des répondants de chacun de ces groupes a répondu que « la formation du personnel/le respect de la part du personnel » constitue une importante source de soutien pour les bénévoles, et le tiers des gestionnaires (21 % des coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB) a parlé du soutien financier (p. ex., des fonds pour les services d'accueil, etc.). Environ un tiers des bénévoles (29 %) ont dit que « la communication et la compassion » étaient les formes de soutien dont ils avaient besoin.

- *Tous les intervenants s'entendent pour dire que le bénévolat est une activité utile, tant dans les établissements que dans la collectivité. Les secteurs dans lesquels il faudrait apporter*

*des améliorations étaient la sécurité dans les établissements et la communication avec les membres du personnel.*

Nous avons demandé à chacun des groupes de répondants d'indiquer la mesure dans laquelle ils pensent que les bénévoles estiment que leur travail de bénévolat est utile. La majorité des gestionnaires/employés, des coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB et des bénévoles sont d'accord (90 % ou plus) pour dire que le travail des bénévoles dans les établissements en vaut la peine (tableau 35). Presque tous les bénévoles (97 %) sont d'accord/fortement d'accord pour dire que leur travail dans la collectivité en vaut la peine (tableau 36). Par ailleurs, nous avons également demandé aux bénévoles s'ils avaient atteint les buts qu'ils s'étaient fixés en devenant bénévoles au SCC et près des trois quarts (73 %) ont répondu « oui ».

Nous avons également sondé les répondants au sujet des obstacles auxquels les bénévoles font face dans le cadre de leur travail auprès du SCC (tableau 37). Selon plus de 90 % des gestionnaires/employés et coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB, les bénévoles font face à des obstacles, mais seulement un peu plus de la moitié (60 %) des bénévoles sont de cet avis. Les gestionnaires/employés et les coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB ont été les plus nombreux à dire que les « difficultés liées aux questions de sécurité » (64 % et 58 %, respectivement), le « manque de crédibilité auprès des membres du personnel » (48 % et 46 %, respectivement) et la « piètre communication avec les membres du personnel » (32 % et 38 %, respectivement) étaient les principaux obstacles. Les répondants de ces groupes ont également mentionné le « manque de formation » (48 % et 27 %, respectivement) et le « manque de ressources » (28 % et 23 %, respectivement) (tableau 38). Les 46 bénévoles qui ont dit faire face à des obstacles ont mentionné les problèmes suivants : « piètre communication avec les membres du personnel » (24 %), « difficultés liées aux questions de sécurité » (24 %) et « manque de crédibilité auprès des membres du personnel » (22 %). Lorsque nous leur avons demandé quels étaient, selon eux, les trois principaux obstacles (tableau 39), tous les groupes ont mentionné la « sécurité » (p. ex., l'accès aux établissements, les laissez-passer, etc.). Les gestionnaires/employés ont également parlé d'un « manque de soutien/de reconnaissance/d'appréciation » et d'un « manque de formation ». Ce dernier obstacle a également été mentionné par les coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB, en plus du « manque de respect de la part des membres du personnel » et du « manque de

crédibilité auprès des membres du personnel ». Les bénévoles, quant à eux, estiment qu'ils éprouvent des problèmes relativement à « la communication avec les membres du personnel et la crédibilité ».

- *Si 92 % des bénévoles interrogés ont dit qu'ils avaient l'intention de continuer à faire du bénévolat, les gestionnaires/employés et les coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB étaient moins nombreux à penser que les bénévoles allaient poursuivre leur travail, mentionnant la frustration associée aux procédures officielles et le manque de soutien parmi les raisons pour lesquelles il pourrait être difficile de maintenir les bénévoles en fonction.*

Nous avons demandé aux gestionnaires/employés et aux coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB si les établissements/bureaux de libération conditionnelle avaient eu de la difficulté à garder les bénévoles (tableau 40). Les avis des gestionnaires/employés étaient partagés, 43 % d'entre eux répondant « non/aucune » et 43 %, « passablement » (seulement 14 % ont répondu « oui/beaucoup »). Les coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB ont fourni des réponses similaires, mais ils étaient plus nombreux (24 %) à répondre « oui/beaucoup » (44 % ont répondu « non/aucune » et 32 %, « passablement »). Les principales raisons avancées par les gestionnaires/employés et les coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB pour expliquer le départ de bénévoles sont la « frustration engendrée par la bureaucratie » (53 % et 50 %, respectivement) et le « soutien insuffisant du SCC » (42 % et 65 %, respectivement). Les coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB ont également mentionné des « raisons personnelles » (50 %) pour expliquer le départ de bénévoles (tableau 41). À la question « Avez-vous l'intention de continuer à faire du bénévolat? », 92 % des bénévoles ont répondu par l'affirmative.

### Aspect 3: Rentabilité

- *En nous fondant sur une valeur de remplacement du salaire de 22 \$ et sur une moyenne de 2,5 heures de bénévolat par semaine, nous estimons que les bénévoles fournissent au SCC des services de soutien équivalant à 12 millions de dollars par année, ce qui s'avère très rentable.*

Sous l'aspect rentabilité, nous explorons la question suivante : « Est-ce qu'on utilise les moyens les plus appropriés et les plus efficaces pour atteindre les objectifs par rapport à d'autres méthodes de conception ou de prestation? » Les questions 5 et 6 du CED (optimisation des ressources et efficacité) se rapportent à cet aspect.

Le tableau G montre l'allocation annuelle des ressources pour les exercices 2000-2001 à 2004-2005.

Tableau G : Budget alloué à l'initiative Renforcement de l'infrastructure des services correctionnels communautaires

Allocations budgétaires	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	Total
Allocation du CT	200	500	200	200	200	1 300
Rajustements	-	(70)	70	-	-	-
Montant réel	174	430	250	200	200	1 254
Pacifique	-	78	30	39	35	182
Prairies	-	65	21	25	20	131
Québec	-	50	65	41	35	191
Ontario	-	119	5	17	25	166
Atlantique	-	60	27	39	35	161
AC	174	58	102	39	50	423
<b>Écart</b>	<b>(26)</b>	<b>-</b>	<b>(20)</b>			<b>(46)</b>

Exercice 2000-2001 : 26 000 \$ n'ont pas été utilisés

Exercice 2001-2002 : un montant de 70 000 \$ a été reporté à l'exercice 2002-2003

Exercice 2002-2003 : un montant de 70 000 \$ a été reporté de l'exercice 2001-2002 et 20 000 \$ n'ont pas été utilisés

Le tableau H fournit le résumé financier des activités liées à la capacité de gestion du SCC, au recrutement, à la capacité des bénévoles et à la liaison entre le personnel du SCC et les bénévoles et entre les bénévoles eux-mêmes (p. ex., dans le cadre d'activités de l'ANB). Tel que le démontre le tableau C, les montants les plus élevés ont été alloués aux activités/éléments suivants : formation (du personnel du SCC et des bénévoles), liaison/relations externes (activités publiques/forums), activités de l'ANB et infrastructure nationale et régionale pour assurer la viabilité du programme.

Tableau H : Résumé financier des initiatives de développement de l'infrastructure

Allocations budgétaires	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	Total
<b>Capacité de gestion du SCC</b>						
A) Salaire des membres du portefeuille	23 000	88 633	116 700	72 750	26 000	<b>327 083</b>
B) Formation du personnel du SCC	-	-	2 000	51 031	28 663	<b>81 694</b>
C) Formation du personnel des ONG	-	4 000	-	6 500	7 000	<b>17 500</b>

<b>Activités de recrutement</b>						
A) Publicité	-	10 395	2 600	-	100	<b>13 095</b>
B) Participation du public / forum	-	50 361	18 000	13 500	10 900	<b>92 761</b>
C) Activités publiques	-	8 000	3 800	10 500	1 100	<b>23 400</b>
<b>Capacité des bénévoles</b>						
A) Manuel/guide	-	1 253	200	3 000	32 500	<b>36 953</b>
Plan stratégique de l'ANB	-	-	-	-	6 000	<b>6 000</b>
Évaluation (SPPC)	-	-	10 000	-	-	<b>10 000</b>
B) Formation des bénévoles	-	53 082	3 480	8 658	2 300	<b>67 520</b>
C) Reconnaissance	-	5 235	2 397	2 210	-	<b>9 842</b>
Remise de prix	-	3 314	2 000	4 466	10 600	<b>20 380</b>
Autres activités	-	1 375	-	1 142	3 650	<b>6 167</b>
<b>Liaison entre le personnel du SCC et les bénévoles et entre les bénévoles</b>						
A) Réunions	-	6 448	3 200	500	500	<b>10 648</b>
B) Activités régionales de l'ANB	-	5 969	15 250	100	1 500	<b>22 819</b>
C) Activités nationales de l'ANB	-	-	19 000	-	-	<b>19 000</b>
<b>Infrastructure nationale et régionale pour assurer la viabilité du programme</b>	177 000	153 170	7 869	30 365	26 687	<b>395 091</b>

**1 159 953**

Le salaire des membres du portefeuille comprend le salaire des employés contractuels ou autres.  
La formation des bénévoles comprend la formation directe et indirecte.

Le tableau I illustre la valeur estimative de l'activité bénévole, c'est-à-dire les économies annuelles réalisées grâce aux contributions des bénévoles (optimisation des ressources et abordabilité). En se fondant sur un salaire de remplacement moyen de 22 \$ et 2,5 heures de bénévolat par semaine, on estime que les bénévoles fournissent chaque année au SCC des services de soutien d'une valeur supérieure à 12 millions de dollars, ce qui démontre que l'activité bénévole est très rentable.

Tableau I : Valeur estimative de la contribution de bénévoles au SCC

	<b>N<sup>bre</sup> moyen d'heures par semaine</b>	<b>Salaire horaire de remplacement moyen</b>	<b>Total</b>
Par bénévole	2,5	22,00 \$ <sup>19</sup>	55,00 \$
Total de la moyenne hebdomadaire	14 855 <sup>20</sup>	22,00 \$	326 810 \$
Moyenne annuelle	549 635	22,00 \$	12 091 970 \$ <sup>21</sup>

Aspect 4 : Mise en œuvre

- *On a créé un système exhaustif de collecte de données qui fournit désormais au SCC des renseignements sur les bénévoles.*

Avant la mise en œuvre de l'Approche correctionnelle judiciaire, le SCC n'utilisait aucune méthode systématique pour saisir le profil de ses bénévoles en ce qui concerne, par exemple, l'expérience, la formation, l'origine ethnique, le profil linguistique et la répartition. De tels renseignements facilitent l'élaboration de stratégies de recrutement, de formation et de maintien en fonction des bénévoles tout en s'assurant que le SCC répond aux besoins en évolution des délinquants.

La création de la base de données constitue une première étape essentielle de la gestion efficace du programme des bénévoles. La base de donnée permet de faire le suivi et la gestion des demandes des bénévoles, de saisir les données démographiques, de valider les emplacements, de préciser les activités, de saisir les coûts de la formation et des activités connexes et de produire des rapports sommaires. Depuis la mise en œuvre de l'initiative, il y a cinq ans, le système a été élaboré et des membres du personnel ont reçu une formation sur le fonctionnement de la base de données et sur la saisie de données.

<sup>19</sup> Salaire horaire de remplacement moyen établi par Statistique Canada – Salaire horaire moyen selon les caractéristiques des employés, la profession et la province, données non corrigées, octobre 2004.

<sup>20</sup> Le nombre moyen d'heures par semaine est établi à partir des données de la base de données Gérer les bénévoles du SGRH.

<sup>21</sup> 22,00 \$/h x 2,5 heures x nombre de bénévoles actifs x 37 semaines par année.

L'équipe d'évaluation a observé que, en ce qui a trait à certaines variables saisies dans la base de données, 100 % des renseignements étaient fournis alors que dans d'autres cas, il manquait entre 49 % et 97 % des données. Les renseignements manquants se rapportent surtout aux activités des bénévoles (voir Aspect 1 : Pertinence), aux données démographiques, à l'état matrimonial, à la langue officielle et au niveau d'éducation, comme le montrent les tableaux ci-après.

L'absence de certaines données peut s'expliquer en partie par le fait que l'information est fournie sur une base volontaire et que certains bénévoles ne veulent peut-être pas divulguer des renseignements personnels. Par ailleurs, lorsque nous leur avons demandé s'ils utilisaient le SGRH-Gérer les bénévoles, les trois quarts (74 %) des 19 coordonnateurs des bénévoles ont répondu « oui » et 4 ont dit qu'ils n'y avaient pas accès. Neuf coordonnateurs des bénévoles sur quinze (60 %) ont dit qu'ils avaient de la difficulté à utiliser la base de données, surtout en raison d'un manque de formation, du fait que le processus n'est pas clair et d'un manque de ressources (p. ex., personnel, soutien technique).

Pour optimiser l'efficacité de la base de données comme outil de gestion de l'information, il faut s'assurer de saisir non seulement des données sur tous les bénévoles, mais aussi des données détaillées, y compris sur les activités précises exécutées aux niveaux local et régional. En outre, pour s'assurer que les données sont saisies sur une base régulière, il faut que les coordonnateurs des bénévoles ou un employé désigné du SCC ait accès au SGRH; d'après les commentaires recueillis lors des entrevues, certains coordonnateurs n'ont pas accès au système.

- *Les fonds versés par le Conseil du Trésor ont servi à créer la capacité de gestion du programme des bénévoles en payant le salaire des employés aux niveaux national, régional et local qui se consacrent entièrement ou en partie au recrutement, à la formation, au maintien en fonction, aux activités de reconnaissance et à la gestion des bénévoles. On a formé plus de 55 employés dans les domaines du recrutement et de la formation des bénévoles.*

Les activités de recrutement comprenaient de la publicité et des publications sur le profil des bénévoles, des exposés, des tribunes, des conférences et des discussions individuelles.

Certaines activités visaient des groupes culturels et ethniques précis. Des centaines de citoyens

ont été sollicités. Le plus récent rapport faisant état des données sur les bénévoles contenues dans le SGRH indique ce qui suit :

- 6 181 bénévoles sont inscrits dans le système et 5 596 (90,5 %) d'entre eux sont considérés comme actifs. Il s'agit d'une augmentation de 14 % à 19 % par rapport à nos estimations antérieures;
- 4 946 bénévoles actifs sont inscrits dans les établissements, 238, dans la collectivité (de nombreux emplacements communautaires n'ont pas terminé la saisie des données) et 412, dans d'autres emplacements (p. ex., à l'administration centrale);
- 2 483 bénévoles actifs inscrits ont déclaré faire partie d'un groupe désigné aux fins de l'équité d'emploi : 44,3 % sont des femmes; 1,4 % sont des Autochtones; 2,5 % sont membres des minorités visibles et 1,4 % sont des personnes handicapées.

La mise en œuvre complète du SGRH-Gérer les bénévoles permettra au SCC d'améliorer la capacité de recrutement, de gestion et de maintien en fonction des bénévoles.

Le tableau J présente le résumé national des activités de recrutement exécutées au cours des cinq dernières années (plus de 200), activités qui ont donné lieu à la présentation de 1 200 demandes de bénévoles.

Tableau J : Résumé national des activités de recrutement

Région	Activités	Nombre de demandes
Atlantique	138	-
Ontario	12	150
Prairies	14	1 050
Pacifique	66	-
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>1 200</b>

Lorsque nous leur avons demandé quelles initiatives de recrutement de bénévoles exécutées au cours des cinq dernières années ont été particulièrement efficaces (tableau 42), les gestionnaires ont surtout parlé de la liaison communautaire (54 %) et des partenariats avec des groupes communautaires (46 %). Les coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB ont eux aussi mentionné la liaison communautaire (38 %), mais selon une majorité des répondants de ces groupes (48 %) la publicité est une activité de recrutement efficace. Selon les bénévoles, la liaison (c.-à-d. les « activités de sensibilisation » [36 %]) est la technique de recrutement la plus efficace.

Dans le cadre de l'initiative Renforcement de l'infrastructure des services correctionnels communautaires, une formation a été offerte au personnel du SCC (interne), au personnel des ONG (externe) et aux bénévoles. Comme le montre le tableau K, on a offert plus de 1 200 heures de formation au personnel (178 participants) et aux partenaires (315 participants) du SCC.

Tableau K : Résumé national de la formation du personnel

<b>Formation interne</b>		
<b>Région</b>	<b>Heures</b>	<b>Participants</b>
Atlantique	32	26
Québec	21	45
Ontario	49	78
Prairies	840	28
Pacifique	48	1
<b>Total partiel</b>	<b>990</b>	<b>178</b>
<b>Formation externe</b>		
Atlantique	163	8
Québec	6	125
Prairies	96	4
<b>Total partiel</b>	<b>265</b>	<b>137</b>
<b>Total</b>	<b>1 255</b>	<b>315</b>

Le tableau L présente le nombre global d'heures de formation des bénévoles, ainsi que le nombre de participants aux séances de formation au cours des cinq dernières années. Plus de 5 000 heures de formation ont été offertes à plus de 1 600 personnes (soit environ 30 % des bénévoles actifs).

Tableau L : Résumé national de la formation des bénévoles

	<b>Heures</b>	<b>Participants</b>
Collectivité	3 178	599
Établissement	1 832	1 025
<b>Total</b>	<b>5 010</b>	<b>1 624</b>

Près des deux tiers (63 %) des coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB ont mentionné que des employés étaient affectés à la formation des bénévoles. En ce qui a trait à la mesure dans laquelle ils estimaient que les ressources humaines répondent aux besoins en matière de formation, 42 % ont répondu « pas du tout » et 46 %, « répondent/répondent

énormément », 7 répondants sur 17 (41 %) indiquant un soutien adéquat de la part de la direction et le recours à des formateurs internes.

Dans le cadre du sondage téléphonique, nous avons demandé aux bénévoles s'ils avaient participé à des séances de formation au cours des cinq dernières années. Près des deux tiers (65 %) ont répondu « oui »; en moyenne, les bénévoles ont participé à 1,5 séance de formation et à moins d'un atelier ou conférence (moyenne de 0,4 pour chacune de ces activités). Près des trois quarts des séances (73 %) visaient à fournir de l'information et/ou une orientation, tandis que 20 % des répondants ont mentionné que leur formation visait une activité précise. Lorsque nous leur avons demandé si les bénévoles recevaient suffisamment de formation, les répondants ont dit « non » à 35 %, « oui » à 35 % et « ne sais pas » à 29 %.

Les ateliers sur les services de police et la libération conditionnelle offerts dans les régions du Québec, de l'Ontario et du Pacifique sont des exemples d'activités de formation offertes grâce aux fonds de l'Approche correctionnelle judiciaire. Ces ateliers ont attiré plus de 500 employés ou bénévoles du secteur de la justice pénale.

Tableau M : Résumé national des ateliers sur les services de police et la libération conditionnelle

Région	Bénévoles	Autres
Québec	90	152
Ontario	60	10
Pacifique	10	245
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>407</b>

- *La direction, le personnel et les coordonnateurs des bénévoles connaissent l'existence de l'Association nationale des bénévoles (ANB), mais ce n'est pas le cas des bénévoles au niveau local.*

L'établissement de liens entre le personnel du SCC et les bénévoles et entre les bénévoles eux-mêmes favorise le soutien et le partage des expériences. À cette fin, des fonds ont été alloués aux activités suivantes :

- création d'une association nationale de bénévoles (ANB) formée de deux bénévoles de chaque région et de représentants régionaux et nationaux du SCC (2001);
- élaboration et communication du mandat de l'ANB, qui clarifie les fonctions et responsabilités du SCC et des bénévoles;

- organisation de trois réunions (2001-2003).

L'ANB a défini un plan stratégique pour 2004-2007 qui aidera les bénévoles et le SCC à créer une équipe de bénévoles efficace et viable.

L'Association nationale des bénévoles a été créée pour faciliter l'établissement de liens entre le SCC et les bénévoles et entre les bénévoles eux-mêmes et favoriser le partage des expériences. D'après les réponses aux entrevues et aux sondages menés auprès des bénévoles, environ 80 % des gestionnaires/employés et des coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB avaient entendu parler de l'Association, contre seulement 13 % des bénévoles (tableau 43). Par ailleurs, seulement 38 % disent avoir établi des contacts avec l'ANB (« quelques-uns » ou « des contacts/énormément ») (tableau 44). Selon les gestionnaires/employés et les coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB, l'Association n'est pas très efficace pour ce qui est d'établir des liens entre le personnel du SCC et les bénévoles dans les établissements et dans la collectivité; par contre, les gestionnaires/employés estiment que l'ANB apporte un soutien aux bénévoles et facilite le partage des expériences (tableau 45). Il faut cependant mentionner que, compte tenu du très petit nombre de gestionnaires/employés et de coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB qui ont répondu, il faut faire preuve de prudence dans l'interprétation des résultats. Les bénévoles n'ont pas été en mesure d'évaluer l'efficacité de l'ANB, indiquant que, jusqu'à maintenant, l'Association semble œuvrer principalement aux niveaux national et régional.

La reconnaissance de la contribution des bénévoles aux services correctionnels est un autre moyen de renforcer les capacités des bénévoles. À cet égard, des fonds ont servi à :

- créer le prix Taylor (2001) décerné à des bénévoles exceptionnels. À ce jour, trois bénévoles ont reçu le prix (2001, 2002 et 2003);
- organiser des activités régionales de reconnaissance de la contribution des bénévoles à la sécurité dans les collectivités.

Des mesures officielles de reconnaissance des bénévoles, comme le prix Taylor et les activités régionales de reconnaissance des contributions des bénévoles à la sécurité dans les collectivités, ont été financées dans le cadre de l'Approche correctionnelle judicieuse. La

reconnaissance de la participation quotidienne des bénévoles au fonctionnement des établissements et des organismes communautaires est également un élément important. Cette reconnaissance se traduit par le degré d'acceptation des bénévoles et le soutien qui leur est fourni, ce qui favorise le maintien en fonction des bénévoles.

Acceptation. Dans l'ensemble, tous les groupes estimaient que les bénévoles sont plus acceptés depuis les cinq dernières années, le plus haut niveau d'acceptation étant observé chez les délinquants. Lorsqu'on leur a demandé ce qui pourrait être fait pour que les bénévoles soient mieux acceptés dans les services correctionnels, tous les groupes ont répondu que le Service devrait surtout se concentrer sur la sensibilisation du personnel (p. ex., offrir des séances d'orientation) et du public (p. ex., grâce à la liaison) aux contributions et aux avantages apportés par les bénévoles.

Soutien. Tous les groupes ont évalué plutôt favorablement le soutien fourni par le SCC (c.-à-d. « un certain soutien »), et selon les répondants, c'est le niveau local (c.-à-d. les établissements et les bureaux de libération conditionnelle) qui offre le plus grand soutien, suivi par le niveau national, puis par les régions. Selon les membres du personnel et les bénévoles, le soutien dont les bénévoles ont besoin est surtout lié à la reconnaissance et à l'appréciation par le personnel, aux ressources, y compris un coordonnateur des bénévoles à temps plein, et à l'aide financière pour les activités et les initiatives des bénévoles. Fait à noter, les bénévoles ont répondu qu'ils souhaitaient simplement une meilleure communication et plus de compassion. Nous avons demandé à tous les groupes s'ils croyaient que le SCC empêche les bénévoles d'effectuer leurs tâches; la moitié des gestionnaires/employés et des coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB ont répondu « non/pas du tout » et la majorité (70 %) des bénévoles ont dit qu'ils n'avaient pas l'impression que le SCC les empêchait d'effectuer leurs tâches.

Reconnaissance. Le résumé national des activités de reconnaissance montre que, au cours des cinq dernières années, 117 activités ont attiré 3 878 personnes (voir le tableau N). Selon les constatations, tous les participants des entrevues et sondages de l'évaluation (c.-à-d. les gestionnaires/employés, les coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB et les bénévoles) disent que les bénévoles estiment que ce sont les délinquants qui font preuve de la plus grande reconnaissance (les autres choix de réponse étant le SCC dans son ensemble, les

gestionnaires et le personnel). Fait à noter, cependant, la moitié des bénévoles sondés estiment que le personnel reconnaît leurs contributions. De même, la moitié des bénévoles ont dit qu'ils se sentent appréciés par le SCC. La grande majorité (plus de 80 %) des gestionnaires/employés et des coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB se sont dits satisfaits à l'égard du travail des bénévoles; un pourcentage similaire de bénévoles se sont également dits satisfaits de leur travail.

Maintien en fonction. Une très forte majorité (92 %) des bénévoles interrogés ont dit qu'ils avaient l'intention de continuer à faire du bénévolat, même si plus de la moitié des bénévoles ont mentionné qu'ils font face à des obstacles dans le cadre de leur travail auprès du SCC. Les questions relatives à la sécurité (p. ex., accès aux établissements, laissez-passer, etc.), le manque de formation et les questions relatives au personnel (p. ex., manque de respect de la part du personnel, manque de crédibilité auprès du personnel) constituaient les principaux obstacles selon les gestionnaires/employés, les coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB et les bénévoles.

Tableau N : Résumé national des activités de reconnaissance et nombre de participants

Région	Activité	Participants
<b>Établissements</b>		
Atlantique	37	700
Québec	35	1 737
Ontario	5	235
Prairies	1	75
Pacifique		
<b>Total partiel</b>	<b>78</b>	<b>2 825</b>
<b>Collectivité</b>		
Atlantique	8	242
Québec	4	180
Ontario	3	125
Prairies	1	60
Pacifique	23	446
<b>Total partiel</b>	<b>39</b>	<b>1 053</b>
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>3 878</b>

Aspect 5 : Résultats non prévus

Le dernier aspect de l'évaluation se rapporte aux résultats non prévus; aucun résultat non prévu n'a été démontré de façon systématique par les répondants aux entrevues et l'étape d'analyse de l'évaluation n'a pas non plus révélé de tels résultats.

## CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

- *On a utilisé les fonds affectés à l'Approche correctionnelle judiciaire pour créer une infrastructure de gestion des bénévoles. L'Approche a été mise en œuvre dans les cinq secteurs de renforcement des capacités et des progrès considérables ont été réalisés au cours des cinq dernières années. Il reste quelques problèmes importants à régler si on veut améliorer l'efficacité de l'initiative et solidifier l'infrastructure de soutien des bénévoles.*
- *Il ressort de l'évaluation que la direction du SCC, le personnel et les coordonnateurs des bénévoles estiment que les bénévoles apportent une contribution importante aux délinquants, au Service et à la collectivité. On reconnaît que les bénévoles fournissent de nombreux services importants au SCC et, de manière plus générale, à la collectivité, en facilitant la réinsertion sociale sécuritaire des délinquants. Par ailleurs, les bénévoles génèrent des coûts relativement peu élevés pour le SCC tout en lui fournissant des services de soutien dont la valeur annuelle est estimée à 12 millions de dollars.*
- *Les coordonnateurs des bénévoles et la gestion de l'information sont essentiels au maintien de la capacité de gestion.*

Aux fins de l'évaluation, la capacité de gestion est définie comme la gestion efficace des ressources humaines dans le but d'améliorer la capacité d'attirer des bénévoles et de les maintenir en fonction. De nombreux participants ont dit que, si les bénévoles « ne coûtent rien », l'exécution d'un programme efficace et efficient entraîne des coûts. Pour maintenir le programme actuel et élargir le rôle et les contributions des bénévoles, de nombreux répondants ont dit qu'il était important de favoriser le maintien en poste des coordonnateurs des bénévoles et de s'assurer qu'ils se concentrent uniquement à la coordination des activités des bénévoles (plutôt que d'ajouter cette tâche à celles d'un autre membre du personnel).

*Recommandation 1 : Que le SCC s'assure que toutes les données soient saisies avant que les bénévoles débutent leur travail auprès du Service, y compris des renseignements précis qui ne sont pas encore compilés, et l'élimination de tous les arrérages. Que le SCC s'assure également que les coordonnateurs des bénévoles et/ou leurs représentants désignés aient accès, au besoin, à la base de données Gérer les bénévoles du SGRH à des fins de saisie ou de mise à jour de données.*

*Recommandation 2 : Que le SCC revoie la structure et les ressources actuelles relatives à la gestion des bénévoles, plus particulièrement aux niveaux local et régional, et cherche des façons de soutenir plus efficacement les bénévoles.*

*Recommandation 3 : Que l'AC et les AR continuent de soutenir les activités de sensibilisation, y compris celles visant des groupes ethnoculturels ou des groupes d'âge ou encore les activités*

*visant les hommes ou les femmes, lorsque des établissements locaux font état de la nécessité de recruter des bénévoles.*

- *Pour qu'ils puissent contribuer efficacement à l'atteinte des objectifs correctionnels, les bénévoles doivent recevoir de l'information et une formation.*

Avant la mise en œuvre de l'Approche correctionnelle judiciaire, on ne disposait d'aucune documentation uniforme à remettre aux bénévoles lors de leur inscription. Une partie du budget de l'ACJ a servi à produire un manuel de référence; d'abord offert sur CD, cet ouvrage est maintenant accessible sur le site Web du SCC. Au cours de l'exercice 2004-2005, des copies papier du document ont été distribuées à toutes les unités opérationnelles du SCC. Dans le district d'Ottawa, le document *Community Training* a été créé et distribué en 2004-2005; par ailleurs, des séances d'information et de formation ont été offertes aux niveaux local et régional (environ 400 séances offertes de 2000 à 2003) par le SCC ou des ONG à des bénévoles qui travaillent auprès de délinquants sous responsabilité fédérale dans la collectivité. Les résultats des entrevues auprès des gestionnaires/employés et des coordonnateurs des bénévoles/membres de l'ANB révèlent que le manuel *Le bénévolat au Service correctionnel du Canada – Manuel de référence* » est considéré comme un outil d'information efficace pour les nouveaux employés. Les bénévoles interrogés étaient moins au courant que les autres groupes de l'existence de ce manuel, mais la majorité de ceux qui l'avaient reçu l'ont trouvé efficace.

La très grande majorité des bénévoles sont d'avis que la formation qui leur est offerte est efficace. Les bénévoles, les gestionnaires, les membres du personnel, les coordonnateurs des bénévoles et les membres de l'ANB s'entendaient sur les améliorations à apporter, à savoir offrir davantage de formation pratique, allouer plus de temps et augmenter les ressources.

*Recommandation 4 : Que le SCC continue d'offrir une formation (p. ex., sur les questions opérationnelles – sensibilisation à la sécurité et aux exigences en matière de sécurité, sur les limites à respecter), y compris une formation relative aux activités (comme l'accompagnement) des bénévoles, lorsque cette formation est jugée nécessaire par les coordonnateurs des bénévoles et/ou la direction.*

*Recommandation 5 : que le SCC adapte la formation initiale des bénévoles communautaires de manière à refléter la réalité du travail auprès de délinquants dans un milieu communautaire. Pour ce faire, qu'il se base sur la formation communautaire élaborée par le Bureau de libération conditionnelle d'Ottawa.*

*Recommandation 6 : Que le SCC (c.-à-d. les coordonnateurs des bénévoles, en collaboration avec les gestionnaires) veille à ce que les ressources nécessaires à la formation et au maintien en fonction soient en place avant de recruter des bénévoles. De plus, que le SCC s'assure que les coordonnateurs des bénévoles aient le temps nécessaire pour associer les intérêts des bénévoles à des activités précises, de sorte que ceux-ci puissent mettre leurs compétences et leur expérience à profit.*

*Recommandation 7 : Que le SCC sensibilise le personnel des établissements et des organismes communautaires au rôle et aux contributions des bénévoles, notamment dans le cadre du processus de réinsertion sociale des délinquants.*

La reconnaissance de la contribution des bénévoles aux services correctionnels est un autre moyen d'augmenter les capacités des bénévoles. À cette fin, des fonds ont servi à la création du prix Taylor (2001) qui a été remis à trois bénévoles exceptionnels à ce jour (2001, 2002 et 2003). Une partie du budget a également servi à organiser des activités régionales de reconnaissance de la contribution des bénévoles à la sécurité des collectivités.

*Recommandation 8 : La reconnaissance du travail des bénévoles varie d'un établissement à l'autre. Dans les établissements où le travail des bénévoles n'est pas reconnu, que le SCC prenne des mesures favorisant la mise en place d'activités de reconnaissance.*

*Recommandation 9 : Que le Secteur des communications et de l'engagement des citoyens prévoie, dans sa stratégie de communication interne et externe, la diffusion d'information sur l'ANB au personnel et aux bénévoles régionaux et locaux (dans les établissements et les collectivités).*

Ces idées et suggestions sont conformes aux pratiques promulguées par le Voluntary Sector Knowledge Network<sup>22</sup> et le Centre canadien de philanthropie et Bénévoles Canada<sup>23</sup>. Selon ces organismes, la gestion des bénévoles est similaire à la gestion d'autres groupes de ressources humaines, à cette différence près que, dans le cas des bénévoles, les organisations et les gestionnaires doivent faire un effort supplémentaire pour reconnaître la contribution apportée. Toujours selon ces organismes, il importe de comprendre ce qui motive les bénévoles (p. ex., parce qu'ils appuient le mandat de l'organisation) et d'utiliser ces renseignements pour gérer efficacement les bénévoles. Par exemple, la majorité des bénévoles interrogés dans le cadre de l'évaluation ont dit qu'ils faisaient du bénévolat pour offrir leur soutien aux délinquants dans

---

<sup>22</sup> <http://www.vskn.ca/hrm.htm>

<sup>23</sup> Voir McCLINTOCK, N. *Understanding Canadian Volunteers: Using the National Survey of Giving, Volunteering and Participating to build your volunteer program*, Centre canadien de philanthropie, 2004. Voir aussi HANDY, F., R. Mound, L. Vaccaro et K. Prochazka. *Promising Practices for Volunteer Administration in Hospitals*, Centre canadien de philanthropie, 2004.

leur réinsertion sociale. Le SCC doit impérativement reconnaître les contributions des bénévoles à cet égard et leur confier des tâches valorisantes pour qu'ils puissent aider davantage les délinquants dans leurs efforts de réhabilitation.

Selon ces organismes, il est important de tenir des registres pour assurer l'efficacité du programme des bénévoles; les registres aident à définir les activités de formation et d'apprentissage qui aideraient les bénévoles dans l'exercice de leurs fonctions et ils orientent les gestionnaires dans la mise en œuvre d'activités de reconnaissance. Par exemple, les gestionnaires peuvent avoir accès rapidement à de l'information pouvant être utile pour la rédaction de lettres de recommandation. La base de données Gérer les bénévoles du SGRH peut être très utile aux coordonnateurs des bénévoles pour ce qui est du maintien de la capacité de gestion.

## **ANNEXES**

# RENFORCEMENT DE L'INFRASTRUCTURE DES SERVICES CORRECTIONNELS COMMUNAUTAIRES : BÉNÉVOLES

## Gestion de l'information : SGRH - Gérer les bénévoles

Activités

Extrants

Résultats immédiats

Résultats intermédiaires

Résultats à long terme

**RECRUTEMENT de bénévoles**

**FORMATION des bénévoles**

**MAINTIEN EN FONCTION des bénévoles**

Publications & campagnes de publicité

Forums & séances de sensibilisation des collectivités

Élaboration de matériel d'orientation

Séances/ateliers de formation

Soutien opérationnel et du personnel

Création de l'Association nationale des bénévoles

Ateliers et groupes de discussion

Soutien opérationnel et du personnel

Augmentation du nombre d'inscriptions de bénévoles

Reconnaissance par les bénévoles de l'engagement du SCC à l'égard de la formation

Groupe plus efficace de bénévoles formés

Liaison avec les bénévoles au niveau national (ANB)

Bénévoles motivés et enthousiastes

Bassin élargi et plus représentatif de bénévoles

Renforcement de la capacité de recrutement

Acceptation accrue des bénévoles par le personnel du SCC et les délinquants

Renforcement de la capacité de formation

Reconnaissance/acceptation par les bénévoles d'une structure de soutien établie

Renforcement de la capacité de maintien en fonction

Chercher à recruter, à former et à maintenir en fonction un groupe de bénévoles diversifié et représentatif de la population carcérale

Contribution des bénévoles à la réinsertion sociale efficace des délinquants grâce à ce qui suit : (1) modèles d'identification et mentorat, (2) exécution de programmes sociaux, (3) établissement et maintien d'un soutien communautaire, (4) prestation d'un soutien permanent dans la collectivité.

L'initiative Renforcement de l'infrastructure correctionnelle communautaire, qui fait partie de l'Approche correctionnelle judiciaire, vise essentiellement à gérer l'information de manière à faciliter la mise en œuvre de l'infrastructure (c.-à-d. créer une capacité de soutien) des bénévoles du SCC. Les activités de recrutement, de formation et de maintien en fonction répondent à la nécessité de créer un bassin de bénévoles diversifié et plus représentatif, qui reflète mieux les besoins changeants des délinquants appartenant à divers groupes ethnoculturels.

Recrutement de bénévoles. Pour recruter les bénévoles, on fait appel à divers processus et méthodes : publications et campagnes publicitaires, forums et séances de sensibilisation des collectivités. Ces méthodes sont les extrants de cette activité.

Formation des bénévoles. À l'issue du processus de recrutement, il faut fournir aux bénévoles de l'information et une orientation sur les services correctionnels, le système de justice pénale et les milieux correctionnels en établissement et dans la collectivité. En outre, la formation peut porter sur des activités précises (p. ex., services d'accompagnement), des compétences (p. ex., premiers soins, RCR) ou le perfectionnement personnel et/ou professionnel. Pour qu'une formation soit efficace, il faut élaborer du matériel d'orientation, offrir des séances de formation et/ou des ateliers et prévoir un soutien opérationnel et un soutien destiné au personnel.

Maintien en fonction des bénévoles. Compte tenu de la difficulté à maintenir les bénévoles en fonction, il est essentiel de définir des stratégies spécifiques et des mesures de soutien et de reconnaissance, à grande échelle. Les diverses activités et initiatives de renforcement de l'infrastructure (p. ex., la formation continue) et le soutien offert contribuent à améliorer la capacité du Service de retenir les bénévoles.

## **Résultats**

Les résultats correspondent aux objectifs du programme ou à ce que les activités du programme visent à changer et/ou à créer. Comme le montre le modèle logique, les résultats sont regroupés comme suit : immédiats, intermédiaires et à long terme. Dans la section suivante, nous avons

regroupé les résultats immédiats et intermédiaires des trois activités principales de renforcement de l'infrastructure (le recrutement, la formation et le maintien en fonction des bénévoles), compte tenu de leur lien logique.

### **Résultats immédiats et intermédiaires**

Les différentes initiatives et méthodes de recrutement (publications et campagnes publicitaires, forums et séances de sensibilisation) devraient entraîner une augmentation du nombre de demandes de bénévolat, ce qui devrait permettre de créer un bassin de bénévoles plus vaste et plus représentatif. Par ailleurs, les initiatives de recrutement menées devraient favoriser le renforcement de la capacité de recrutement du SCC.

Selon ce qui est prévu, la formation devrait permettre de créer un bassin de bénévoles efficaces et bien informés qui reconnaissent l'engagement du SCC à l'égard de la formation, ce qui devrait contribuer à l'acceptation des bénévoles par le personnel et les délinquants. Par ailleurs, les diverses initiatives de formation qui ont été mises en œuvre devraient donner lieu au renforcement de la capacité de formation du SCC.

De plus, grâce à l'élaboration d'un système informatisé de gestion de l'information sur les bénévoles (SGRH-Gérer les bénévoles) et à la possibilité d'exercer ainsi un suivi continu, le Service peut renforcer sa capacité de retenir les bénévoles et établir une structure de soutien des bénévoles.

### **Résultats à long terme**

Les activités, de même que les résultats immédiats et intermédiaires favoriseront la réalisation de l'objectif ultime, à savoir que les bénévoles contribuent à la qualité du processus correctionnel grâce à : (1) l'apprentissage par observation et l'encadrement, (2) l'exécution de programmes sociaux, (3) l'établissement et le maintien d'un soutien communautaire et (4) la prestation d'un soutien continu dans la collectivité.

## Annexe B : Questionnaires et sondages

### ENQUÊTE D'ÉVALUATION CONCERNANT LES BÉNÉVOLES

#### PERSONNEL DE GESTION

ID : _____
Date de l'entrevue : _____
Intervieweur : _____
Nom : _____
Poste : _____
Province/ Territoire : _____
Établissement : _____
Région : _____

*Veillez encercler un des éléments :*

[1] Dans la collectivité

[2] En établissement

L'évaluation du *Renforcement de l'infrastructure des services correctionnels communautaires : bénévoles* vise à répondre aux exigences en matière de rapports du Secrétariat du Conseil du Trésor. Les activités et les initiatives liées au recrutement, à la formation, aux moyens de conserver les bénévoles et de leur accorder de la reconnaissance, ainsi qu'à la perception des contributions des bénévoles y sont examinées.

Votre participation est volontaire, et les résultats resteront strictement confidentiels. Si certaines questions vous mettent mal à l'aise, n'y répondez pas.

Il faut environ une heure pour remplir le questionnaire. Nous vous remercions de participer à cette importante étude. Nous apprécions grandement le temps que vous y consacrez.

## **SECTION A : RECRUTEMENT**

1. Dans le cadre de l'initiative Approche correctionnelle judiciaire, quels ont été les principaux moyens utilisés pour recruter des bénévoles?
  - [1] Publications (*si ce sont des publications qui ont servi à recruter des bénévoles, veuillez passer à la question 2*)\*
  - [2] Annonces publicitaires (*si ce sont des annonces publicitaires qui ont permis de recruter des bénévoles, veuillez passer à la question 3*)\*
  - [3] Forums / séances de sensibilisation des collectivités (*si le recrutement des bénévoles s'est fait lors de forums ou de séances de sensibilisation des collectivités, veuillez passer à la question 4*)\*
  - [40] Sans objet – nous n'avons pas mis l'accent sur le recrutement (*veuillez passer à la section B*)

*\*Remarque : Dans les cas où plus d'un moyen de recrutement a été utilisé, veuillez répondre à chacune des questions de la section A.*

2. Quels types de publications ont été produits? (*Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent*) :
  - [1] Brochures
  - [2] Dépliants
  - [3] Affiches
  - [4] Internet
  - [5] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

A. Quel a été le type de publications le plus efficace pour recruter des bénévoles? *Veuillez cocher une seule réponse.*

- [1] Brochures
- [2] Dépliants
- [3] Affiches
- [4] Internet
- [5] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

B. Quel était le public cible visé par les publications décrites ci-dessus (*cocher toutes les réponses qui s'appliquent*) et quel type de publications a été utilisé (*veuillez encercler l'option ou les options qui s'appliquent*) :

[1] Autres groupes de bénévoles	Brochures	Dépliants	Affiches	Internet	Autre : ____	[20] Ne sais pas
[2] Écoles / universités	Brochures	Dépliants	Affiches	Internet	Autre : ____	[20] Ne sais pas
[3] Groupes confessionnels	Brochures	Dépliants	Affiches	Internet	Autre : ____	[20] Ne sais pas
[4] Collectivités ethnoculturelles	Brochures	Dépliants	Affiches	Internet	Autre : ____	[20] Ne sais pas
[5] Grand public/collectivité	Brochures	Dépliants	Affiches	Internet	Autre : ____	[20] Ne sais pas
[6] Autre ( <i>veuillez préciser ci-dessous</i> ) : _____	Brochures	Dépliants	Affiches	Internet	Autre : ____	[20] Ne sais pas

C. Dans l'ensemble, dans quelle mesure les publications ont-elles été efficaces pour recruter des bénévoles? *Veillez encercler, ci-dessous, la réponse qui décrit le mieux leur degré d'efficacité.*

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout efficaces</b>		<b>Assez efficaces</b>		<b>Très efficaces</b>

[20] Ne sais pas

Veillez expliquer :

---

**Remarque : Si les publications ont été le seul moyen utilisé pour recruter des bénévoles, veuillez passer à la question 5.**

3. Quels types d'annonces publicitaires ont été produits? *Veillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent.*

[1] Journaux

[2] Panneaux-réclames / tableaux d'affichage

[3] Télévision

[4] Internet

[5] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

A. Quel a été le type d'annonces publicitaires le plus efficace pour recruter des bénévoles? *Veillez cocher une seule réponse.*

[1] Journaux

[2] Panneaux-réclames / tableaux d'affichage

[3] Télévision

[4] Internet

[5] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

B. Quel était le public cible visé par les annonces publicitaires décrites ci-dessus (*veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent*) et quel type de publications a été utilisé (*veuillez encercler l'option ou les options qui s'appliquent*) :

[1] Autres groupes de bénévoles      Brochures   Dépliants   Affiches   Internet   Autre : \_\_\_\_   [20] Ne sais pas

[2] Écoles / universités      Brochures   Dépliants   Affiches   Internet   Autre : \_\_\_\_   [20] Ne sais pas

[3] Groupes confessionnels      Brochures   Dépliants   Affiches   Internet   Autre : \_\_\_\_   [20] Ne sais pas

[4] Collectivités ethnoculturelles      Brochures   Dépliants   Affiches   Internet   Autre : \_\_\_\_   [20] Ne sais pas

[5] Grand public/collectivité      Brochures   Dépliants   Affiches   Internet   Autre : \_\_\_\_   [20] Ne sais pas

[6] Autre (*veuillez préciser ci-dessous*) : \_\_\_\_\_      Brochures   Dépliants   Affiches   Internet   Autre : \_\_\_\_   [20] Ne sais pas

C. Dans l'ensemble, dans quelle mesure les annonces publicitaires ont-elles été efficaces pour recruter des bénévoles (*veuillez encercler, ci-dessous, la réponse qui décrit le mieux leur degré d'efficacité*)?

1	2	3	4	5
Pas du tout efficaces		Assez efficaces		Très efficaces

[20] Ne sais pas

Veillez expliquer :

---

**Remarque : Si les annonces publicitaires ont été le seul moyen utilisé pour recruter des bénévoles, veuillez passer à la question 5.**

4. Quels sont les types de forums ou de séances de sensibilisation des collectivités qui ont été tenus (*veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent*) :

- [1] Entrevues avec les médias
- [2] Présentations à des groupes communautaires
- [3] Organisation de visites des établissements du SCC
- [4] Présentations dans des universités ou collèges
- [5] Établissement de liaisons avec des partenaires de la justice pénale (p. ex. des policiers, des représentants du milieu juridique) et (ou) des ONG partenaires de la justice pénale (p. ex. la Société John Howard, la Société Elizabeth Fry)
- [6] Forums axés sur le recrutement de bénévoles
- [7] Organisation de forums grand public visant à informer et à sensibiliser les collectivités, ou participation à de tels forums
- [8] Organisation de journées portes ouvertes à l'établissement ou au centre correctionnel communautaire
- [9] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

A. Quel a été le type de forums ou de séances de sensibilisation des collectivités le plus efficace pour recruter des bénévoles (*veuillez cocher une seule réponse*) :

- [1] Entrevues avec les médias
- [2] Présentations à des groupes communautaires
- [3] Organisation de visites des établissements du SCC
- [4] Présentations dans des universités ou collèges
- [5] Établissement de liaisons avec des partenaires de la justice pénale (p. ex. des policiers, des représentants du milieu juridique) et (ou) des ONG partenaires de la justice pénale (p. ex. la Société John Howard, la Société Elizabeth Fry)
- [6] Forums axés sur le recrutement de bénévoles
- [7] Organisation de forums grand public visant à informer et à sensibiliser les collectivités, ou participation à de tels forums
- [8] Organisation de journées portes ouvertes à l'établissement ou au centre correctionnel communautaire
- [9] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

B. Quel était le public cible visé par les forums et séances de sensibilisation des collectivités décrits ci-dessus :

- [1] Autres groupes de bénévoles
- [2] Écoles / universités

- [3] Groupes confessionnels
- [4] Collectivités ethnoculturelles
- [5] Grand public / collectivité
- [6] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

C. Dans l'ensemble, dans quelle mesure les forums et séances de sensibilisation des collectivités ont-ils été efficaces pour recruter des bénévoles (*veuillez encercler, ci-dessous, la réponse qui décrit le mieux leur degré d'efficacité*)?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout efficaces</b>		<b>Assez efficaces</b>		<b>Très efficaces</b>

[20] Ne sais pas

5. Comment se fait habituellement le choix des bénévoles à \_\_\_\_\_ (*inscrire le nom de l'établissement*)?

- [1] Entrevue téléphonique
- [2] Entrevue directe
- [3] Références
- [4] Recommandation de l'équipe de gestion
- [5] Recommandation d'un membre du personnel
- [6] Recommandation du coordonnateur des bénévoles
- [7] Recommandation en provenance d'une autre source à l'intérieur du SCC
- [8] Recommandation d'un autre bénévole
- [9] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

6. Quel est votre degré de satisfaction par rapport au processus de recrutement des bénévoles?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout satisfait</b>		<b>Assez satisfait</b>		<b>Très satisfait</b>

[20] Ne sais pas

Veillez expliquer :

---

7. Est-ce que l'établissement / le bureau de libération conditionnelle a eu des difficultés à recruter des bénévoles?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Aucune</b>		<b>Passablement</b>		<b>Beaucoup</b>

[20] Ne sais pas

A. *Si oui*, quels genres de difficultés ont été éprouvées dans le cadre du processus de recrutement?

- [1] Manque d'intérêt de la collectivité
- [2] Difficulté de recruter les bonnes personnes (c.-à-d. des personnes qui sont là pour les bonnes raisons)
- [3] Manque de diversité (c.-à-d. des bénévoles exerçant la même profession, ayant le même statut socioéconomique et étant de la même origine ethnique)
- [4] Financement insuffisant pour les activités de recrutement

[5] Emplacement géographique (p. ex. un vaste territoire)

[6] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

8. À votre avis, la reconnaissance du besoin de bénévoles et l'importance accordée au rôle que jouent les bénévoles dans les services correctionnels se sont-elles accrues au cours des cinq dernières années?

1	2	3	4	5
<b>Pas du tout</b>		<b>Passablement</b>		<b>Beaucoup</b>

[20] Ne sais pas

- A. À l'aide de l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer dans quelle mesure, selon vous, les groupes suivants sont conscients du besoin de bénévoles et du rôle important que jouent les bénévoles :

1	2	3	4	5		
<b>Pas du tout conscients</b>		<b>Assez conscients</b>		<b>Très conscients</b>		
Personnel de gestion	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Personnel opérationnel	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Gestionnaires de cas	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Personnel des programmes	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Autre membre du personnel	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Délinquants	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Grand public	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Autre ( <i>veuillez préciser</i> ) : _____	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas

9. Selon vous, le nombre de bénévoles recrutés est-il suffisant pour faciliter la mise en œuvre des programmes sociaux et des initiatives du SCC?

1	2	3	4	5
<b>Pas du tout</b>		<b>Passablement</b>		<b>Énormément</b>

[20] Ne sais pas

Veuillez expliquer :

\_\_\_\_\_  
[20] Ne sais pas

10. Selon vous, les activités de recrutement de bénévoles réalisées au cours des cinq dernières années ont-elles permis d'augmenter le nombre de bénévoles disponibles?

1	2	3	4	5
<b>Pas du tout</b>		<b>Passablement</b>		<b>Énormément</b>

[20] Ne sais pas

- A. Qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant, pour améliorer la capacité du SCC de recruter des bénévoles?

\_\_\_\_\_  
[20] Ne sais pas

11. Selon vous, le SCC a-t-il augmenté sa capacité de recrutement à la suite des activités de recrutement réalisées au cours des cinq dernières années?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout</b>		<b>Passablement</b>		<b>Énormément</b>

[20] Ne sais pas

12. À votre avis, les bénévoles recrutés sont-ils représentatifs de la diversité de la population carcérale?

[0] Non      [1] Oui      [20] Ne sais pas

A. Si non, qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant, pour accroître la capacité du SCC de recruter des bénévoles plus représentatifs de la population carcérale?

---

[20] Ne sais pas

13. Veuillez décrire toutes les initiatives réalisées au cours des cinq dernières années qui, selon vous, ont été particulièrement efficaces pour recruter des bénévoles (y compris les publications, les campagnes publicitaires et les forums ou séances de sensibilisation des collectivités).

---

[20] Ne sais pas

## **SECTION B : FORMATION**

*Remarque : Dans cette section, les séances de formation comprennent la formation, les ateliers et les conférences.*

1. En ce moment, des membres de votre personnel ont-ils pour fonction d'offrir des séances de formation aux bénévoles?

[0] Non      [1] Oui      [20] Ne sais pas

A. Si oui, veuillez indiquer de quel type de postes il s'agit ainsi que leur nombre :

[1] Postes à temps partiel      Nombre de postes : \_\_\_\_\_

[2] Postes à temps plein      Nombre de postes : \_\_\_\_\_

[3] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_ Nombre de postes : \_\_\_\_\_

2. Si non, y a-t-il déjà eu des postes dont les fonctions consistaient à offrir des séances de formation aux bénévoles?

[0] Non      [1] Oui      [20] Ne sais pas

B. Si oui, veuillez indiquer de quel type de postes il s'agissait ainsi que leur nombre :

[1] Postes à temps partiel      Nombre de postes : \_\_\_\_\_

[2] Postes à temps plein      Nombre de postes : \_\_\_\_\_

[3] Autre (*veuillez préciser*) \_\_\_\_\_ Nombre de postes : \_\_\_\_\_

3. À l'aide de l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer dans quelle mesure les ressources en personnel permettent de répondre aux besoins en formation des bénévoles :

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

<b>Pas du tout</b>	<b>Passablement</b>	<b>Énormément</b>
--------------------	---------------------	-------------------

[20] Ne sais pas

Veillez expliquer :

---

4. À quels aspects de la formation le personnel accorde-t-il le plus d'importance (*cocher toutes les réponses qui s'appliquent et classez-les par ordre d'importance dans l'espace prévu à cet effet*) :

	Classement par ordre d'importance
[1] Concevoir du matériel de formation	_____
[2] Offrir des séances de formation	_____
[3] Adapter le matériel de formation existant aux besoins des bénévoles	_____
[4] Coordonner la logistique et l'exécution des activités de formation	_____
[5] Autre ( <i>veuillez préciser</i> ) : _____	_____

5. Croyez-vous qu'il y a suffisamment d'activités de formation à l'intention des bénévoles?  
[0] Non [1] Oui [20] Ne sais pas

A. Si non, quels aspects devraient être améliorés?

---

[20] Ne sais pas

6. Dans l'ensemble, quel a été le degré d'efficacité des séances de formation offertes aux bénévoles?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout efficaces</b>		<b>Assez efficaces</b>		<b>Très efficaces</b>

[20] Ne sais pas

Veillez expliquer :

---

Si les séances de formation n'ont pas été efficaces, qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant, pour les améliorer?

---

[20] Ne sais pas

7. Qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant, pour améliorer la capacité du SCC de former les bénévoles?

---

[20] Ne sais pas

8. Combien de séances de formation ont été offertes au cours des cinq dernières années?

\_\_\_\_\_ Séances de formation

\_\_\_\_\_ Ateliers  
\_\_\_\_\_ Conférences

9. Quel était le public cible de ces séances de formation?

- [1] Groupes de bénévoles actuels
- [2] Nouveaux bénévoles
- [3] Autres groupes de bénévoles
- [4] Écoles / universités
- [5] Groupes confessionnels
- [6] Collectivités ethnoculturelles
- [7] Grand public / collectivité
- [8] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

10. Quel était l'objectif principal de ces séances de formation (*veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent*) :

- [1] L'information et l'orientation
- [2] La formation axée sur des activités précises (p. ex. pour les accompagnateurs bénévoles)
- [3] L'acquisition de compétences (p. ex. en secourisme et en réanimation cardio-respiratoire)
- [4] Le développement personnel et (ou) le perfectionnement professionnel
- [5] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

11. Quels types de matériel ont été utilisés pour les séances de formation (*cocher toutes les réponses qui s'appliquent*) :

- [1] Manuels
- [2] Guides
- [3] Modules
- [4] Présentations (officielles et interactives, p. ex. les jeux de rôles)
- [5] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

12. Saviez-vous que le manuel « *Le bénévolat au Service correctionnel du Canada – Manuel de référence* » a été conçu pour les bénévoles?

- [0] Non      [1] Oui

A. Si oui, avez-vous reçu une copie du Manuel?

- [0] Non      [1] Oui

B. Si oui, veuillez indiquer dans quelle mesure le Manuel fournit les informations nécessaires à l'orientation des nouveaux bénévoles?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout efficace</b>		<b>Assez efficace</b>		<b>Très efficace</b>

[20] Ne sais pas.

Veuillez expliquer :

---

13. Est-ce que d'autre matériel d'orientation a été conçu au cours des cinq dernières années?  
[0] Non [1] Oui [20] Ne sais pas

A. Si oui, quels types de matériel ont-ils été conçus?

- [1] Manuels
- [2] Guides
- [3] Modules
- [4] Présentations (officielles et interactives, p. ex. les jeux de rôles)
- [5] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

B. Quel était l'objectif principal du matériel d'orientation conçu (*veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent*) :

- [1] L'information et l'orientation
- [2] La formation axée sur des activités précises (p. ex. pour les accompagnateurs bénévoles)
- [3] L'acquisition de compétences (p. ex. en secourisme et en réanimation cardio-respiratoire)
- [4] Le développement personnel et (ou) le perfectionnement professionnel
- [5] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

C. À quel public cible s'adressait le matériel d'orientation conçu?

- [1] Groupes de bénévoles actuels
- [2] Nouveaux bénévoles
- [3] Autres groupes de bénévoles
- [4] Écoles / universités
- [5] Groupes confessionnels
- [6] Collectivités ethnoculturelles
- [7] Grand public / collectivité
- [8] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

14. Comment évalueriez-vous la capacité de formation du SCC depuis les cinq dernières années?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Très faible</b>		<b>Adéquate</b>		<b>Très bonne</b>

[20] Ne sais pas

15. Pensez-vous que les bénévoles comprennent bien leur rôle?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout</b>		<b>Assez bien</b>		<b>Très bien</b>

[20] Ne sais pas

16. Comment concevez-vous le rôle des bénévoles (*laisser le répondant fournir ses propres réponses et cocher toutes celles qui correspondent aux éléments énumérés ci-dessous*)?

- [1] Aider les délinquants à s'adapter au milieu carcéral
- [2] Aider les délinquants à se réadapter à la vie en collectivité
- [3] Offrir un soutien aux délinquants
- [4] Écouter les délinquants
- [5] Donner le « pouls » de l'établissement aux membres du personnel et à la direction

- [6] Servir de modèle
- [7] Défendre les droits des délinquants
- [8] Aider à l'exécution des programmes
- [9] Être des tuteurs pour les délinquants
- [10] Établir la liaison avec la collectivité
- [11] Contribuer au processus de gestion du cas du délinquant
- [12] Accompagner les délinquants qui obtiennent des permissions de sortir avec escorte
- [13] Aider les délinquants à se préparer en prévision de leur mise en liberté
- [14] Aider les délinquants qui veulent s'adonner à un passe-temps ou occuper leurs temps libres
- [15] Aider les délinquants dans leur cheminement spirituel
- [17] Participer ou contribuer à des activités de liaison avec les collectivités
- [18] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

17. Est-ce que les bénévoles informent les membres du personnel et les délinquants de leur rôle?

1	2	3	4	5
Jamais		Parfois		Toujours

[20] Ne sais pas

A. Si oui, comment? (*Laisser le répondant fournir ses propres réponses et cocher toutes celles qui correspondent aux éléments énumérés ci-dessous*)

- [1] Bouche à oreille
- [2] Utilisation de tableaux d'affichage
- [3] Réunions avec les membres du personnel
- [4] Réunions avec les délinquants
- [5] Forums
- [6] Leur rôle est connu car ils participent depuis tellement longtemps
- [7] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

18. À votre avis, les bénévoles sont-ils mieux acceptés depuis les cinq dernières années?

1	2	3	4	5
Pas du tout		Passablement		Énormément
En milieu correctionnel		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Dans la collectivité		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas

[20] Ne sais pas

A. Si non, qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant, pour que les bénévoles soient mieux acceptés?

[20] Ne sais pas

19. À l'aide de l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer dans quelle mesure, selon vous, les groupes suivants acceptent les bénévoles :

1	2	3	4	5
Pas du tout		Assez bien		Très bien
Personnel de gestion		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Personnel opérationnel		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas

Gestionnaires de cas	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Personnel des programmes	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Autre membre du personnel	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Délinquants	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Grand public	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Autre (veuillez préciser) : _____	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas

### **SECTION C : SOUTIEN et RECONNAISSANCE**

*Remarque : Dans cette section, les séances de formation comprennent la formation, les ateliers et les conférences.*

1. Est-ce que des séances de formation supplémentaires visant le perfectionnement permanent sont offertes aux bénévoles?

[0] Non      [1] Oui      [20] Ne sais pas

A. Si non, pourquoi pas?

---

[20] Ne sais pas

B. Si oui, quel est l'objectif principal des séances de formation supplémentaires offertes aux bénévoles (veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent) :

[1] L'information et l'orientation

[2] La formation axée sur des activités précises (p. ex. pour les accompagnateurs bénévoles)

[3] L'acquisition de compétences (p. ex. en secourisme et en réanimation cardio-respiratoire)

[4] Le développement personnel et (ou) le perfectionnement professionnel

[5] Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_

C. Quels sont les types de matériel utilisés pour les séances de formation permanente des bénévoles (veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent) :

[1] Manuels

[2] Guides

[3] Modules

[4] Présentations (officielles et interactives, p. ex. les jeux de rôles)

[5] Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_

D. Dans l'ensemble, quel est le degré d'efficacité des séances de formation supplémentaires offertes aux bénévoles en guise de formation permanente?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout efficaces</b>		<b>Assez efficaces</b>		<b>Très efficaces</b>

[20] Ne sais pas

E. Veuillez expliquer :

2. Combien de séances de formation supplémentaires, tenant lieu de formation permanente, ont été offertes au cours des cinq dernières années?

\_\_\_\_\_ Séances de formation  
 \_\_\_\_\_ Ateliers  
 \_\_\_\_\_ Conférences

3. Au cours des cinq dernières années, le SCC a-t-il fourni un soutien (c.-à-d. du personnel, des ressources, du temps, etc.) à des initiatives émanant de bénévoles?

1	2	3	4	5
<b>Aucun soutien</b>		<b>UN CERTAIN SOUTIEN</b>		<b>Beaucoup de soutien</b>

[20] Ne sais pas

- A. Si « un certain soutien » ou plus (de 3 à 5), veuillez décrire le ou les type(s) de soutien qui a été fourni à des initiatives émanant de bénévoles?

\_\_\_\_\_  
 [20] Ne sais pas

- B. Si aucun soutien n'a été fourni, veuillez expliquer pourquoi.

\_\_\_\_\_  
 [20] Ne sais pas

- C. Veuillez décrire le soutien dont ont besoin les bénévoles.

\_\_\_\_\_  
 [20] Ne sais pas

4. Veuillez évaluer l'ensemble du soutien qu'ont accordé les groupes suivants aux bénévoles :

1	2	3	4	5
<b>Aucun soutien</b>		<b>Un certain soutien</b>		<b>Un énorme soutien</b>
Échelon local du SCC (p. ex. l'établissement, le bureau de libération conditionnelle)		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Échelon régional du SCC		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Échelon national du SCC		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Association nationale des bénévoles		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas

5. Croyez-vous que le SCC empêche les bénévoles d'effectuer leurs tâches?

1	2	3	4	5
<b>Pas du tout</b>		<b>Passablement</b>		<b>Énormément</b>

[20] Ne sais pas

- A. Veuillez expliquer :

\_\_\_\_\_

6. Veuillez indiquer dans quelle mesure, selon vous, les groupes suivants font preuve de reconnaissance à l'égard des bénévoles?

1	2	3	4	5
Aucune reconnaissance		Assez de reconnaissance		Beaucoup de reconnaissance
Ensemble du SCC		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Gestionnaires		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Personnel		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Délinquants		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas

Veuillez expliquer :

---

7. Je crois que les bénévoles estiment que leur travail dans les établissements en vaut la peine.

1	2	3	4	5
Pas du tout		Passablement		Énormément

[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas

8. Je crois que les bénévoles estiment que leur travail dans la collectivité en vaut la peine.

1	2	3	4	5
Pas du tout		Quelque peu		Énormément

[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas

9. À l'aide de l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants :

1	2	3	4	5
Pas du tout		Passablement		Énormément
J'estime que le personnel du SCC en établissement est sensible au travail des bénévoles.		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
J'estime que le personnel du SCC dans la collectivité est sensible au travail des bénévoles.		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
J'estime que la collectivité est sensible au travail des bénévoles.		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
J'estime que l'ensemble du SCC est sensible au travail des bénévoles.		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
J'estime que les délinquants sont sensibles au travail des bénévoles.		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas

10. Est-ce que l'établissement / le bureau de libération conditionnelles a eu des difficultés à garder les bénévoles?

1	2	3	4	5
Aucune		Passablement		Beaucoup

[20] Ne sais pas

A. Si oui, quelles sont les principales raisons pour lesquelles les bénévoles quittent leurs fonctions?

- [1] Activités qui exigent trop de leur temps
- [2] Frustration engendrée par la bureaucratie
- [3] N'ont pas l'impression de faire une contribution valable
- [4] N'ont pas suffisamment de contacts directs avec les délinquants
- [5] Motifs personnels (p. ex. la maladie)
- [6] Soutien insuffisant du SCC
- [7] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

11. Dans quelle mesure croyez-vous que les bénévoles se sentent valorisés et appréciés par le SCC?

1	2	3	4	5
<b>Pas du tout</b>		<b>Passablement</b>		<b>Énormément</b>

[20] Ne sais pas

Veuillez expliquer :

---

12. Des mécanismes sont-ils en place pour assurer la continuité dans le programme des bénévoles (p. ex. existe-t-il une façon de préserver la mémoire de l'organisation pour les bénévoles)?

- [0] Non    [1] Oui    [20] Ne sais pas

Si oui, veuillez les décrire :

---

13. Avez-vous entendu parler de l'Association nationale des bénévoles (ANB)?

- [0] Non    [1] Oui

14. Avez-vous établi des contacts avec l'ANB?

1	2	3	4	5
<b>Aucun</b>		<b>Quelques-uns</b>		<b>Énormément</b>

Si oui, veuillez les décrire :

---

[40] Ne s'applique pas

15. À l'aide de l'échelle ci-dessous, veuillez évaluer l'efficacité de l'ANB.

1	2	3	4	5
<b>Pas du tout efficace</b>		<b>Assez efficace</b>		<b>Très efficace</b>
Permet d'établir des liens entre le personnel du SCC et les bénévoles en établissement		1 2 3 4 5		[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas
Permet d'établir des liens entre le personnel du SCC et les bénévoles dans la collectivité		1 2 3 4 5		[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas

Fournit du soutien aux bénévoles	1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas
Permet d'échanger les leçons apprises	1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas

## **SECTION D : CONTRIBUTION DES BÉNÉVOLES**

1. À l'aide de l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants :

1 Pas du tout	2	3 Passablement	4	5 Énormément
1. Les bénévoles contribuent à la réinsertion sociale efficace des délinquants.		1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas	[40] Ne s'applique pas
2. Les bénévoles sont de bons modèles pour les délinquants.		1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas	[40] Ne s'applique pas
3. Les bénévoles contribuent à l'exécution des programmes sociaux.		1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas	[40] Ne s'applique pas
4. Les bénévoles contribuent à l'établissement de réseaux communautaires pour les délinquants.		1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas	[40] Ne s'applique pas
5. Les bénévoles contribuent au maintien de réseaux communautaires pour les délinquants.		1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas	[40] Ne s'applique pas
6. Les bénévoles fournissent un soutien continu aux délinquants dans la collectivité.		1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas	[40] Ne s'applique pas

2. À l'aide de l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants :

1 Pas du tout	2	3 Passablement	4	5 Énormément
1. Les bénévoles contribuent à la réinsertion efficace des délinquants en donnant l'exemple et en servant de mentors.			1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas
2. Les bénévoles contribuent à la réinsertion efficace des délinquants par la prestation de programmes sociaux.			1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas
3. Les bénévoles contribuent à la réinsertion efficace des délinquants par l'établissement et le maintien d'un soutien communautaire.			1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas
4. Les bénévoles contribuent à la réinsertion efficace des délinquants par un soutien continu dans la collectivité.			1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas
5. Les bénévoles contribuent à la réinsertion efficace des délinquants par un soutien continu en établissement.			1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas

Veuillez expliquer : (à remplir seulement si le répondant répond par lui-même)

---

3. Dans l'ensemble, comment évalueriez-vous votre degré de satisfaction par rapport aux bénévoles?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout satisfait</b>		<b>Assez satisfait</b>		<b>Très satisfait</b>

[20] Ne sais pas

Veillez expliquer :

---

4. À votre avis, est-ce que les bénévoles rencontrent des obstacles dans le cadre de leur travail avec le SCC?

[0] Non    [1] Oui    [20] Ne sais pas

A. Si oui, quels sont ces obstacles? (*Veillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent*)

[1] Absence d'intimité

[2] Pas au courant des autres activités de bénévolat

[3] Bris de confidentialité

[4] Locaux à bureaux insuffisants

[5] Piètre communication avec les membres du personnel

[6] Manque de crédibilité auprès des délinquants

[7] Manque de crédibilité auprès des membres du personnel

[8] Manque de crédibilité auprès de la direction

[9] Accès insuffisant à l'information

[10] Difficulté liée aux questions de sécurité (p. ex. accès à l'établissement, laissez-passer, etc.)

[11] Manque de formation

[12] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

B. Quels sont les trois principaux obstacles?

---

[20] Ne sais pas

5. Selon vous, quelles sont les principales contributions des bénévoles? (*permettez à ceux qui répondent au sondage de donner leurs propres réponses et cochez toutes les réponses qui s'appliquent*)

[1] Leur dévouement envers les délinquants

[2] Leur enthousiasme

[3] Leur compréhension des services correctionnels

[4] Le fait qu'ils rapprochent la collectivité des délinquants

[5] Leur vision différente

[6] Leur participation au travail du personnel ou de la direction

[7] Leurs connaissances et leur expérience

[8] Le soutien qu'ils offrent relativement à l'accès aux services sociaux

[9] L'aide qu'ils apportent aux délinquants en vue de leur réinsertion dans la collectivité

[10] Le soutien dans la recherche de ressources dans la collectivité – programmes de soutien, centres d’hébergement et de dépannage, etc.

[11] La relation de mentorat lors du retour dans la collectivité

[12] L’aide qu’ils apportent pour l’élaboration de réseaux personnels et familiaux de soutien dans la collectivité

[13] L’aide qu’ils apportent aux délinquants pour l’accès à l’emploi

[14] L’aide qu’ils apportent pour la réinsertion des délinquants

[15] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

6. À votre avis, quels sont les facteurs les plus importants pour le bon fonctionnement du programme des bénévoles? (ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas)

---

[20] Ne sais pas

7. À votre avis, dans quels domaines faudrait-il intervenir pour améliorer le programme des bénévoles du SCC?

---

[20] Ne sais pas

Avez-vous autre chose à ajouter?

---

*Merci d’avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire.*

## ENQUÊTE D'ÉVALUATION CONCERNANT LES BÉNÉVOLES

### PERSONNEL

ID : _____
Date de l'entrevue : _____
Intervieweur : _____
Nom : _____
Poste : _____
Province/ Territoire : _____
Établissement : _____
Région : _____

*Veillez encercler un des éléments :*

[1] Dans la collectivité

[2] En établissement

L'évaluation du *Renforcement de l'infrastructure des services correctionnels communautaires : bénévoles* vise à répondre aux exigences en matière de rapports du Secrétariat du Conseil du Trésor. Les activités et les initiatives liées au recrutement, à la formation, aux moyens de conserver les bénévoles et de leur accorder de la reconnaissance, ainsi qu'à la perception des contributions des bénévoles y sont examinées.

Votre participation est volontaire, et les résultats resteront strictement confidentiels. Si certaines questions vous mettent mal à l'aise, n'y répondez pas.

Il faut environ une heure pour remplir le questionnaire. Nous vous remercions de participer à cette importante étude. Nous apprécions grandement le temps que vous y consacrez.

## **SECTION A : RECRUTEMENT**

1. Est-ce que l'établissement / le bureau de libération conditionnelle a eu des difficultés à recruter des bénévoles?

1	2	3	4	5
<b>Aucune</b>		<b>Passablement</b>		<b>Beaucoup</b>

[20] Ne sais pas

- A. *Si oui*, quels genres de difficultés ont été éprouvées par rapport au processus de recrutement?

[1] Manque d'intérêt de la collectivité

[2] Difficulté de recruter les bonnes personnes (c.-à-d. des personnes qui sont là pour les bonnes raisons)

[3] Manque de diversité (c.-à-d. des bénévoles exerçant la même profession, ayant le même statut socioéconomique et étant de la même origine ethnique)

[4] Financement insuffisant pour les activités de recrutement

[5] Emplacement géographique (p. ex. un vaste territoire)

[6] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

2. À votre avis, la reconnaissance du besoin de bénévoles et l'importance accordée au rôle que jouent les bénévoles dans les services correctionnels se sont-elles accrues au cours des cinq dernières années?

1	2	3	4	5
<b>Pas du tout</b>		<b>Passablement</b>		<b>Beaucoup</b>

[20] Ne sais pas

- A. À l'aide de l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer dans quelle mesure, selon vous, les groupes suivants sont conscients du besoin de bénévoles et du rôle important que jouent les bénévoles :

1	2	3	4	5		
<b>Pas du tout conscients</b>		<b>Assez conscients</b>		<b>Très conscients</b>		
Personnel de gestion	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Personnel opérationnel	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Gestionnaires de cas	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Personnel des programmes	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Autre membre du personnel	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Délinquants	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Grand public	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Autre ( <i>veuillez préciser</i> ) : _____	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas

3. Selon vous, le nombre de bénévoles recrutés est-il suffisant pour faciliter la mise en œuvre des programmes sociaux et initiatives du SCC?

1	2	3	4	5
<b>Pas du tout</b>		<b>Passablement</b>		<b>Énormément</b>

[20] Ne sais pas

Veillez expliquer :

---

[20] Ne sais pas

4. Selon vous, les activités de recrutement de bénévoles réalisées au cours des cinq dernières années ont-elles permis d'augmenter le nombre de bénévoles disponibles?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout</b>		<b>Passablement</b>		<b>Énormément</b>

[20] Ne sais pas

- A. Qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant, pour améliorer la capacité du SCC de recruter des bénévoles?

---

[20] Ne sais pas

5. À votre avis, les bénévoles recrutés sont-ils représentatifs de la diversité de la population carcérale?

[0] Non    [1] Oui    [20] Ne sais pas

- A. Si non, qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant, pour accroître la capacité du SCC de recruter des bénévoles plus représentatifs de la population carcérale?

---

[20] Ne sais pas

6. Veuillez décrire toutes les initiatives réalisées au cours des cinq dernières années qui, selon vous, ont été particulièrement efficaces pour recruter des bénévoles (y compris les publications, les campagnes publicitaires et les forums ou séances de sensibilisation des collectivités).

---

[20] Ne sais pas

## **SECTION B : FORMATION**

*Remarque : Dans cette section, les séances de formation comprennent la formation, les ateliers et les conférences.*

1. Croyez-vous qu'il y a suffisamment d'activités de formation à l'intention des bénévoles?  
[0] Non    [1] Oui    [20] Ne sais pas

- A. Si non, quels aspects devraient être améliorés?

---

[20] Ne sais pas

2. Dans l'ensemble, quel a été le degré d'efficacité des séances de formation offertes aux bénévoles?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout efficaces</b>		<b>Assez efficaces</b>		<b>Très efficaces</b>

[20] Ne sais pas

Veillez expliquer :

---

Si les séances de formation n'ont pas été efficaces, qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant, pour les améliorer?

---

[20] Ne sais pas

4. Qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant, pour améliorer la capacité du SCC de former les bénévoles?
- 

[20] Ne sais pas

5. Saviez-vous que le manuel « *Le bénévolat au Service correctionnel du Canada – Manuel de référence* » a été conçu pour les bénévoles?

[0] Non [1] Oui

- A. Si oui, avez-vous reçu une copie du Manuel?

[0] Non [1] Oui

- B. Si oui, veuillez indiquer dans quelle mesure le Manuel fournit les informations nécessaires à l'orientation des nouveaux bénévoles?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout efficace</b>		<b>Assez efficace</b>		<b>Très efficace</b>

[20] Ne sais pas

Veillez expliquer :

---

6. Pensez-vous que les bénévoles comprennent bien leur rôle?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout</b>		<b>Assez bien</b>		<b>Très bien</b>

[20] Ne sais pas

7. Comment concevez-vous le rôle des bénévoles (*laisser le répondant fournir ses propres réponses et cocher toutes celles qui correspondent aux éléments énumérés ci-dessous*)?

[1] Aider les délinquants à s'adapter au milieu carcéral

[2] Aider les délinquants à se réadapter à la vie en collectivité

[3] Offrir un soutien aux délinquants

[4] Écouter les délinquants

[5] Donner le « pouls » de l'établissement aux membres du personnel et à la direction

[6] Servir de modèles

[7] Défendre les droits des délinquants

[8] Aider à l'exécution des programmes

[9] Être des tuteurs pour les délinquants

- [10] Établir la liaison avec la collectivité
- [11] Contribuer au processus de gestion du cas du délinquant
- [12] Accompagner les délinquants qui obtiennent des permissions de sortir avec escorte
- [13] Aider les délinquants à se préparer en prévision de leur mise en liberté
- [14] Aider les délinquants qui veulent s'adonner à un passe-temps ou occuper leurs temps libres
- [15] Aider les délinquants dans leur cheminement spirituel
- [17] Participer ou contribuer à des activités de liaison avec les collectivités
- [18] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

8. Est-ce que les bénévoles informent les membres du personnel et les délinquants de leur rôle?

1	2	3	4	5
Jamais		Parfois		Toujours

[20] Ne sais pas

A. Si oui, comment? (*Laisser le répondant fournir ses propres réponses et cocher toutes celles qui correspondent aux éléments énumérés ci-dessous*)

- [1] Bouche à oreille
- [2] Utilisation de tableaux d'affichage
- [3] Réunions avec les membres du personnel
- [4] Réunions avec les délinquants
- [5] Forums
- [6] Leur rôle est connu car ils participent depuis tellement longtemps
- [7] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

9. À votre avis, les bénévoles sont-ils mieux acceptés depuis les cinq dernières années?

1	2	3	4	5
Pas du tout		Passablement		Énormément
En milieu correctionnel		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Dans la collectivité		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas

[20] Ne sais pas

A. Si non, qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant, pour que les bénévoles soient mieux acceptés?

[20] Ne sais pas

10. À l'aide de l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer dans quelle mesure, selon vous, les groupes suivants acceptent les bénévoles :

1	2	3	4	5
Pas du tout		Assez bien		Très bien
Personnel de gestion		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Personnel opérationnel		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Gestionnaires de cas		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Personnel des programmes		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas

Autre membre du personnel	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Délinquants	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Grand public	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Autre (veuillez préciser) : _____	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas

### **SECTION C : SOUTIEN et RECONNAISSANCE**

*Remarque : Dans cette section, les séances de formation comprennent la formation, les ateliers et les conférences.*

1. Au cours des cinq dernières années, le SCC a-t-il fourni un soutien (c.-à-d. du personnel, des ressources, du temps, etc.) à des initiatives émanant de bénévoles?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Aucun soutien</b>		<b>Un certain soutien</b>		<b>Beaucoup de soutien</b>

[20] Ne sais pas

- A. Si « un certain soutien » ou plus (de 3 à 5), veuillez décrire le ou les type(s) de soutien qui a été fourni à des initiatives émanant de bénévoles?

[20] Ne sais pas

- B. Si aucun soutien n'a été fourni, veuillez expliquer pourquoi.

[20] Ne sais pas

- C. Veuillez décrire le soutien dont ont besoin les bénévoles.

[20] Ne sais pas

2. Veuillez évaluer l'ensemble du soutien qu'ont accordé les groupes suivants aux bénévoles :

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>		
<b>Aucun soutien</b>		<b>Un certain soutien</b>		<b>Un énorme soutien</b>		
Échelon local du SCC (p. ex. l'établissement, le bureau de libération conditionnelle)	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Échelon régional du SCC	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Échelon national du SCC	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Association nationale des bénévoles	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas

3. Croyez-vous que le SCC empêche les bénévoles d'effectuer leurs tâches?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout</b>		<b>Passablement</b>		<b>Énormément</b>

[20] Ne sais pas

Veillez expliquer :

---

4. Veillez indiquer dans quelle mesure, selon vous, les groupes suivants font preuve de reconnaissance à l'égard des bénévoles?

1 Aucune reconnaissance	2	3 Assez de reconnaissance	4	5 Beaucoup de reconnaissance
Ensemble du SCC		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Gestionnaires		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Personnel		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Délinquants		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas

Veillez expliquer :

---

5. Je crois que les bénévoles estiment que leur travail dans les établissements en vaut la peine.

1 Pas du tout	2	3 Passablement	4	5 Énormément
------------------	---	-------------------	---	-----------------

[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas

6. Je crois que les bénévoles estiment que leur travail dans la collectivité en vaut la peine.

1 Pas du tout	2	3 Quelque peu	4	5 Énormément
------------------	---	------------------	---	-----------------

[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas

7. À l'aide de l'échelle ci-dessous, veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants :

1 Pas du tout	2	3 Passablement	4	5 Énormément
J'estime que le personnel du SCC en établissement est sensible au travail des bénévoles.		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
J'estime que le personnel du SCC dans la collectivité est sensible au travail des bénévoles.		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
J'estime que la collectivité est sensible au travail des bénévoles.		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
J'estime que l'ensemble du SCC est sensible au travail des bénévoles.		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
J'estime que les délinquants sont sensibles au travail des bénévoles.		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas

8. Est-ce que l'établissement / le bureau de libération conditionnelles a eu des difficultés à garder les bénévoles?

1 Aucune	2	3 Passablement	4	5 Beaucoup
-------------	---	-------------------	---	---------------

[20] Ne sais pas

A. Si oui, quelles sont les principales raisons pour lesquelles les bénévoles quittent leurs fonctions?

[1] Activités qui exigent trop de leur temps

[2] Frustration engendrée par la bureaucratie

[3] N'ont pas l'impression de faire une contribution valable

[4] N'ont pas suffisamment de contacts directs avec les délinquants

[5] Motifs personnels (p. ex. la maladie)

[6] Soutien insuffisant du SCC

[7] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

9. Dans quelle mesure croyez-vous que les bénévoles se sentent valorisés et appréciés par le SCC?

1	2	3	4	5
<b>Pas du tout</b>		<b>Passablement</b>		<b>Énormément</b>

[20] Ne sais pas

Veillez expliquer :

10. Avez-vous entendu parler de l'Association nationale des bénévoles (ANB)?

[0] Non [1] Oui

11. Avez-vous établi des contacts avec l'ANB?

1	2	3	4	5
<b>Aucun</b>		<b>Quelques-uns</b>		<b>Énormément</b>

Si oui, veuillez les décrire :

[40] Ne s'applique pas

12. À l'aide de l'échelle ci-dessous, veuillez évaluer l'efficacité de l'ANB.

1	2	3	4	5
<b>Pas du tout efficace</b>		<b>Assez efficace</b>		<b>Très efficace</b>
Permet d'établir des liens entre le personnel du SCC et les bénévoles en établissement		1 2 3 4 5		[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas
Permet d'établir des liens entre le personnel du SCC et les bénévoles dans la collectivité		1 2 3 4 5		[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas
Fournit du soutien aux bénévoles		1 2 3 4 5		[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas
Permet d'échanger les leçons apprises		1 2 3 4 5		[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas

## SECTION D : CONTRIBUTION DES BÉNÉVOLES

1. À l'aide de l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants :

1 Pas du tout	2	3 Passablement	4	5 Énormément
1. Les bénévoles contribuent à la réinsertion sociale efficace des délinquants.	1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas		
2. Les bénévoles sont de bons modèles pour les délinquants.	1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas		
3. Les bénévoles contribuent à l'exécution des programmes sociaux.	1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas		
4. Les bénévoles contribuent à l'établissement de réseaux communautaires pour les délinquants.	1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas		
5. Les bénévoles contribuent au maintien de réseaux communautaires pour les délinquants.	1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas		
6. Les bénévoles fournissent un soutien continu aux délinquants dans la collectivité.	1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas		

2. À l'aide de l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants :

1 Pas du tout	2	3 Passablement	4	5 Énormément
1. Les bénévoles contribuent à la réinsertion efficace des délinquants en donnant l'exemple et en servant de mentors.	1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas		
2. Les bénévoles contribuent à la réinsertion efficace des délinquants par la prestation de programmes sociaux.	1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas		
3. Les bénévoles contribuent à la réinsertion efficace des délinquants par l'établissement et le maintien d'un soutien communautaire.	1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas		
4. Les bénévoles contribuent à la réinsertion efficace des délinquants par un soutien continu dans la collectivité.	1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas		
5. Les bénévoles contribuent à la réinsertion efficace des délinquants par un soutien continu en établissement.	1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas		

Veuillez expliquer : (à remplir seulement si le répondant répond par lui-même)

3. Dans l'ensemble, comment évalueriez-vous votre degré de satisfaction par rapport aux bénévoles?

1 Pas du tout satisfait	2	3 Assez satisfait	4	5 Très satisfait
-------------------------------	---	----------------------	---	---------------------

[20] Ne sais pas

Veuillez expliquer :

4. À votre avis, est-ce que les bénévoles rencontrent des obstacles dans le cadre de leur travail avec le SCC?

[0] Non [1] Oui [20] Ne sais pas

A. Si oui, quels sont ces obstacles? (*Veillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent*)

[1] Absence d'intimité

[2] Pas au courant des autres activités de bénévolat

[3] Bris de confidentialité

[4] Locaux à bureaux insuffisants

[5] Piètre communication avec les membres du personnel

[6] Manque de crédibilité auprès des délinquants

[7] Manque de crédibilité auprès des membres du personnel

[8] Manque de crédibilité auprès de la direction

[9] Accès insuffisant à l'information

[10] Difficulté liée aux questions de sécurité (p. ex. accès à l'établissement, laissez-passer, etc.)

[11] Manque de formation

[12] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

B. Quels sont les trois principaux obstacles?

---

[20] Ne sais pas

5. Selon vous, quelles sont les principales contributions des bénévoles? (*permettez à ceux qui répondent au sondage de donner leurs propres réponses et cochez toutes les réponses qui s'appliquent*)

[1] Leur dévouement envers les délinquants

[2] Leur enthousiasme

[3] Leur compréhension des services correctionnels

[4] Le fait qu'ils rapprochent la collectivité des délinquants

[5] Leur vision différente

[6] Leur participation au travail du personnel ou de la direction

[7] Leurs connaissances et leur expérience

[8] Le soutien qu'ils offrent pour l'accès aux services sociaux

[9] L'aide qu'ils apportent aux délinquants en vue de leur réinsertion dans la collectivité

[10] Le soutien dans la recherche de ressources dans la collectivité – programmes de soutien, centres d'hébergement et de dépannage, etc.

[11] La relation de mentorat lors du retour dans la collectivité

[12] L'aide qu'ils apportent pour l'élaboration de réseaux personnels et familiaux de soutien dans la collectivité

[13] L'aide qu'ils apportent aux délinquants pour l'accès à l'emploi

[14] L'aide qu'ils apportent pour la réinsertion des délinquants

[15] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

6. À votre avis, quels sont les facteurs les plus importants pour le bon fonctionnement du programme des bénévoles? (ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas)

[20] Ne sais pas

7. À votre avis, dans quels domaines faudrait-il intervenir pour améliorer le programme des bénévoles du SCC?

---

[20] Ne sais pas

Avez-vous autre chose à ajouter?

---

*Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire.*

## ENQUÊTE D'ÉVALUATION CONCERNANT LES BÉNÉVOLES

### COORDONNATEURS DE BÉNÉVOLES et PARTENAIRES COMMUNAUTAIRES

ID : _____
Date de l'entrevue : _____
Intervieweur : _____
Nom : _____
Poste : _____
Province/ Territoire : _____
Établissement : _____
Région : _____

*Veillez encercler un des éléments :*

[1] Dans la collectivité

[2] En établissement

L'évaluation du *Renforcement de l'infrastructure des services correctionnels communautaires : bénévoles* vise à répondre aux exigences en matière de rapports du Secrétariat du Conseil du Trésor. Les activités et les initiatives liées au recrutement, à la formation, aux moyens de conserver les bénévoles et de leur accorder de la reconnaissance, ainsi qu'à la perception des contributions des bénévoles y sont examinées.

Votre participation est volontaire, et les résultats resteront strictement confidentiels. Si certaines questions vous mettent mal à l'aise, n'y répondez pas.

Il faut environ une heure pour remplir le questionnaire. Nous vous remercions de participer à cette importante étude. Nous apprécions grandement le temps que vous y consacrez.

## **SECTION A : RECRUTEMENT**

1. Comment se fait habituellement le choix des bénévoles en établissement / dans les bureaux de libération conditionnelle?

- [1] Entrevue téléphonique
- [2] Entrevue directe
- [3] Références
- [4] Recommandation de l'équipe de gestion
- [5] Recommandation d'un membre du personnel
- [6] Recommandation du coordonnateur des bénévoles
- [7] Recommandation en provenance d'une autre source à l'intérieur du SCC
- [8] Recommandation d'un autre bénévole
- [9] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

2. Quel est votre degré de satisfaction par rapport au processus de recrutement des bénévoles?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout satisfait</b>		<b>Assez satisfait</b>		<b>Très satisfait</b>

[20] Ne sais pas

Veillez expliquer :

---

3. Est-ce que l'établissement / le bureau de libération conditionnelle a eu des difficultés à recruter des bénévoles?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Aucune</b>		<b>Passablement</b>		<b>Beaucoup</b>

[20] Ne sais pas

A. *Si oui*, quels genres de difficultés ont été éprouvées par rapport au processus de recrutement?

- [1] Manque d'intérêt de la collectivité
- [2] Difficulté de recruter les bonnes personnes (c.-à-d. des personnes qui sont là pour les bonnes raisons)
- [3] Manque de diversité (c.-à-d. des bénévoles exerçant la même profession, ayant le même statut socioéconomique et étant de la même origine ethnique)
- [4] Financement insuffisant pour les activités de recrutement
- [5] Emplacement géographique (p. ex. un vaste territoire)
- [6] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

4. À votre avis, la reconnaissance du besoin de bénévoles et l'importance accordée au rôle que jouent les bénévoles dans les services correctionnels se sont-elles accrues au cours des cinq dernières années?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout</b>		<b>Passablement</b>		<b>Beaucoup</b>

[20] Ne sais pas

- A. À l'aide de l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer dans quelle mesure, selon vous, les groupes suivants sont conscients du besoin de bénévoles et du rôle important que jouent les bénévoles :

1	2	3	4	5	
Pas du tout conscients		Assez conscients		Très conscients	
Personnel de gestion	1	2	3	4	5 [20] Ne sais pas
Personnel opérationnel	1	2	3	4	5 [20] Ne sais pas
Gestionnaires de cas	1	2	3	4	5 [20] Ne sais pas
Personnel des programmes	1	2	3	4	5 [20] Ne sais pas
Autre membre du personnel	1	2	3	4	5 [20] Ne sais pas
Délinquants	1	2	3	4	5 [20] Ne sais pas
Grand public	1	2	3	4	5 [20] Ne sais pas
Autre ( <i>veuillez préciser</i> ) : _____	1	2	3	4	5 [20] Ne sais pas

5. Selon vous, le nombre de bénévoles recrutés est-il suffisant pour faciliter la mise en œuvre des programmes sociaux et des initiatives du SCC?

1	2	3	4	5
Pas du tout		Passablement		Énormément

[20] Ne sais pas

Veuillez expliquer :

\_\_\_\_\_

[20] Ne sais pas

6. Selon vous, les activités de recrutement de bénévoles réalisées au cours des cinq dernières années ont-elles permis d'augmenter le nombre de bénévoles disponibles?

1	2	3	4	5
Pas du tout		Passablement		Énormément

[20] Ne sais pas

- A. Qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant, pour améliorer la capacité du SCC de recruter des bénévoles?

\_\_\_\_\_

[20] Ne sais pas

7. Selon vous, le SCC a-t-il augmenté sa capacité de recrutement à la suite des activités de recrutement réalisées au cours des cinq dernières années?

1	2	3	4	5
Pas du tout		Passablement		Énormément

[20] Ne sais pas

8. À votre avis, les bénévoles recrutés sont-ils représentatifs de la diversité de la population carcérale?

[0] Non      [1] Oui      [20] Ne sais pas

- A. Si non, qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant, pour accroître la capacité du SCC de recruter des bénévoles plus représentatifs de la population carcérale?

---

[20] Ne sais pas

9. Veuillez décrire toutes les initiatives réalisées au cours des cinq dernières années qui, selon vous, ont été particulièrement efficaces pour recruter des bénévoles (y compris les publications, les campagnes publicitaires et les forums ou séances de sensibilisation des collectivités).

---

[20] Ne sais pas

## **SECTION B : FORMATION**

*Remarque : Dans cette section, les séances de formation comprennent la formation, les ateliers et les conférences.*

1. En ce moment, des membres de votre personnel ont-ils pour fonctions d'offrir des séances de formation aux bénévoles?

[0] Non      [1] Oui      [20] Ne sais pas

- A. Si oui, veuillez indiquer de quel type de postes il s'agit ainsi que leur nombre :

[1] Postes à temps partiel      Nombre de postes : \_\_\_\_\_

[2] Postes à temps plein      Nombre de postes : \_\_\_\_\_

[3] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_ Nombre de postes : \_\_\_\_\_

Si non, y a-t-il déjà eu des postes dont les fonctions consistaient à offrir des séances de formation aux bénévoles?

[0] Non      [1] Oui      [20] Ne sais pas

- B. Si oui, veuillez indiquer de quel type de postes il s'agissait ainsi que leur nombre :

[1] Postes à temps partiel      Nombre de postes : \_\_\_\_\_

[2] Postes à temps plein      Nombre de postes : \_\_\_\_\_

[3] Autre (*veuillez préciser*) \_\_\_\_\_ Nombre de postes : \_\_\_\_\_

2. À l'aide de l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer dans quelle mesure les ressources en personnel permettent de répondre aux besoins en formation des bénévoles :

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout</b>		<b>Passablement</b>		<b>Énormément</b>

[20] Ne sais pas

Veuillez expliquer :

---

3. À quels aspects de la formation le personnel accorde-t-il le plus d'importance (*cocher toutes les réponses qui s'appliquent et classez-les par ordre d'importance dans l'espace prévu à cet effet*) :

Classement par ordre  
d'importance

- [1] Concevoir du matériel de formation \_\_\_\_\_  
[2] Offrir des séances de formation \_\_\_\_\_  
[3] Adapter le matériel de formation existant aux besoins des  
bénévoles \_\_\_\_\_  
[4] Coordonner la logistique et l'exécution des activités de formation \_\_\_\_\_  
[5] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_

4. Croyez-vous qu'il y a suffisamment d'activités de formation à l'intention des bénévoles?  
[0] Non [1] Oui [20] Ne sais pas

A. Si non, quels aspects devraient être améliorés?

---

[20] Ne sais pas

5. Dans l'ensemble, quel a été le degré d'efficacité des séances de formation offertes aux bénévoles?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout efficaces</b>		<b>Assez efficaces</b>		<b>Très efficaces</b>

[20] Ne sais pas

Veillez expliquer :

---

Si les séances de formation n'ont pas été efficaces, qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant, pour les améliorer?

---

[20] Ne sais pas

6. Qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant, pour améliorer la capacité du SCC de former les bénévoles?

---

[20] Ne sais pas

7. Saviez-vous que le manuel « *Le bénévolat au Service correctionnel du Canada – Manuel de référence* » a été conçu pour les bénévoles?

[0] Non [1] Oui

A. Si oui, avez-vous reçu une copie du Manuel?

[0] Non [1] Oui

B. Si oui, veuillez indiquer dans quelle mesure le Manuel fournit les informations nécessaires à l'orientation des nouveaux bénévoles?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

<b>Pas du tout efficace</b>	<b>Assez efficace</b>	<b>Très efficace</b>
-----------------------------	-----------------------	----------------------

[20] Ne sais pas.

Veillez expliquer :

---

8. Est-ce que d'autre matériel d'orientation a été conçu au cours des cinq dernières années?

[0] Non      [1] Oui      [20] Ne sais pas

A. Si oui, quels types de matériel ont-ils été conçus?

[1] Manuels

[2] Guides

[3] Modules

[4] Présentations (officielles et interactives, p. ex. les jeux de rôles)

[5] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

B. Quel était l'objectif principal du matériel d'orientation conçu (*veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent*) :

[1] L'information et l'orientation

[2] La formation axée sur des activités précises (p. ex. pour les accompagnateurs bénévoles)

[3] L'acquisition de compétences (p. ex. en secourisme et en réanimation cardio-respiratoire)

[4] Le développement personnel et (ou) le perfectionnement professionnel

[5] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

C. À quel public cible s'adressait le matériel d'orientation conçu?

[1] Groupes de bénévoles actuels

[2] Nouveaux bénévoles

[3] Autres groupes de bénévoles

[4] Écoles / universités

[5] Groupes confessionnels

[6] Collectivités ethnoculturelles

[7] Grand public / collectivité

[8] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

9. Comment évalueriez-vous la capacité de formation du SCC depuis les cinq dernières années?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Très faible</b>		<b>Adéquate</b>		<b>Très bonne</b>

[20] Ne sais pas

10. Pensez-vous que les bénévoles comprennent bien leur rôle?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout</b>		<b>Assez bien</b>		<b>Très bien</b>

[20] Ne sais pas

11. Comment concevez-vous le rôle des bénévoles (*laisser le répondant fournir ses propres réponses et cocher toutes celles qui correspondent aux éléments énumérés ci-dessous*)?

- [1] Aider les délinquants à s'adapter au milieu carcéral
- [2] Aider les délinquants à se réadapter à la vie en collectivité
- [3] Offrir un soutien aux délinquants
- [4] Écouter les délinquants
- [5] Donner le « pouls » de l'établissement aux membres du personnel et à la direction
- [6] Tenir lieu de modèles d'identification
- [7] Défendre les droits des délinquants
- [8] Aider à l'exécution des programmes
- [9] Être des tuteurs pour les délinquants
- [10] Établir la liaison avec la collectivité
- [11] Contribuer au processus de gestion du cas du délinquant
- [12] Accompagner les délinquants qui obtiennent des permissions de sortir avec escorte
- [13] Aider les délinquants à se préparer en prévision de leur mise en liberté
- [14] Aider les délinquants qui veulent s'adonner à un passe-temps ou occuper leurs temps libres
- [15] Aider les délinquants dans leur cheminement spirituel
- [17] Participer ou contribuer à des activités de liaison avec les collectivités
- [18] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

12. Est-ce que les bénévoles informent les membres du personnel et les délinquants de leur rôle?

1	2	3	4	5
Jamais		Parfois		Toujours

[20] Ne sais pas

A. Si oui, comment? (*Laisser le répondant fournir ses propres réponses et cocher toutes celles qui correspondent aux éléments énumérés ci-dessous*)

- [1] Bouche à oreille
- [2] Utilisation de tableaux d'affichage
- [3] Réunions avec les membres du personnel
- [4] Réunions avec les délinquants
- [5] Forums
- [6] Leur rôle est connu car ils participent depuis tellement longtemps
- [7] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

13. À votre avis, les bénévoles sont-ils mieux acceptés depuis les cinq dernières années?

1	2	3	4	5
Pas du tout		Passablement		Énormément
En milieu correctionnel		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Dans la collectivité		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas

[20] Ne sais pas

A. Si non, qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant, pour que les bénévoles soient mieux acceptés?

[20] Ne sais pas

14. À l'aide de l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer dans quelle mesure, selon vous, les groupes suivants acceptent les bénévoles :

1 Pas du tout	2	3 Assez bien	4	5 Très bien	
Personnel de gestion	1	2	3	4	5 [20] Ne sais pas
Personnel opérationnel	1	2	3	4	5 [20] Ne sais pas
Gestionnaires de cas	1	2	3	4	5 [20] Ne sais pas
Personnel des programmes	1	2	3	4	5 [20] Ne sais pas
Autre membre du personnel	1	2	3	4	5 [20] Ne sais pas
Délinquants	1	2	3	4	5 [20] Ne sais pas
Grand public	1	2	3	4	5 [20] Ne sais pas
Autre (veuillez préciser) : _____	1	2	3	4	5 [20] Ne sais pas

### **SECTION C : SOUTIEN et RECONNAISSANCE**

*Remarque : Dans cette section, les séances de formation comprennent la formation, les ateliers et les conférences.*

1. Est-ce que des séances de formation supplémentaires visant le perfectionnement permanent sont offertes aux bénévoles?

[0] Non      [1] Oui      [20] Ne sais pas

A. Si non, pourquoi pas?

---

[20] Ne sais pas

B. Si oui, quel est l'objectif principal des séances de formation supplémentaires offertes aux bénévoles (veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent) :

[1] L'information et l'orientation

[2] La formation axée sur des activités précises (p. ex. pour les accompagnateurs bénévoles)

[3] L'acquisition de compétences (p. ex. en secourisme et en réanimation cardio-respiratoire)

[4] Le développement personnel et (ou) le perfectionnement professionnel

[5] Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_

C. Quels sont les types de matériel utilisés pour les séances de formation permanente des bénévoles (veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent) :

[1] Manuels

[2] Guides

[3] Modules

[4] Présentations (officielles et interactives, p. ex. les jeux de rôles)

[5] Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_

D. Dans l'ensemble, quel est le degré d'efficacité des séances de formation supplémentaires offertes aux bénévoles en guise de formation permanente?

1	2	3	4	5
<b>Pas du tout efficaces</b>		<b>Assez efficaces</b>		<b>Très efficaces</b>

[20] Ne sais pas

Veillez expliquer :

2. Combien de séances de formation supplémentaires, tenant lieu de formation permanente, ont été offertes au cours des cinq dernières années?

\_\_\_\_\_ Séances de formation

\_\_\_\_\_ Ateliers

\_\_\_\_\_ Conférences

3. Au cours des cinq dernières années, le SCC a-t-il fourni un soutien (c.-à-d. du personnel, des ressources, du temps, etc.) à des initiatives émanant de bénévoles?

1	2	3	4	5
<b>Aucun soutien</b>		<b>Un certain soutien</b>		<b>Beaucoup de soutien</b>

[20] Ne sais pas

A. Si « un certain soutien » ou plus (de 3 à 5), veuillez décrire le ou les type(s) de soutien qui a été fourni à des initiatives émanant de bénévoles?

[20] Ne sais pas

B. Si aucun soutien n'a été fourni, veuillez expliquer pourquoi?

[20] Ne sais pas

C. Veuillez décrire le soutien dont ont besoin les bénévoles.

[20] Ne sais pas

4. Veuillez évaluer l'ensemble du soutien qu'ont accordé les groupes suivants aux bénévoles :

1	2	3	4	5
<b>Aucun soutien</b>		<b>Un certain soutien</b>		<b>Un énorme soutien</b>
Échelon local du SCC (p. ex. l'établissement, le bureau de libération conditionnelle)		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Échelon régional du SCC		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Échelon national du SCC		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Association nationale des bénévoles		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas

5. Croyez-vous que le SCC empêche les bénévoles d'effectuer leurs tâches?

1	2	3	4	5
<b>Pas du tout</b>		<b>Passablement</b>		<b>Énormément</b>

[20] Ne sais pas

Veillez expliquer :

---

6. Veuillez indiquer dans quelle mesure, selon vous, les groupes suivants font preuve de reconnaissance à l'égard des bénévoles?

1	2	3	4	5
<b>Aucune reconnaissance</b>		<b>Assez de reconnaissance</b>		<b>Beaucoup de reconnaissance</b>
Ensemble du SCC		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Gestionnaires		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Personnel		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Délinquants		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas

Veillez expliquer :

---

7. Je crois que les bénévoles estiment que leur travail dans les établissements en vaut la peine.

1	2	3	4	5
<b>Pas du tout</b>		<b>Passablement</b>		<b>Énormément</b>

[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas

8. Je crois que les bénévoles estiment que leur travail dans la collectivité en vaut la peine.

1	2	3	4	5
<b>Pas du tout</b>		<b>Quelque peu</b>		<b>Énormément</b>

[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas

9. À l'aide de l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants :

1	2	3	4	5
<b>Pas du tout</b>		<b>Passablement</b>		<b>Énormément</b>
J'estime que le personnel du SCC en établissement est sensible au travail des bénévoles.		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
J'estime que le personnel du SCC dans la collectivité est sensible au travail des bénévoles.		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
J'estime que la collectivité est sensible au travail des bénévoles.		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
J'estime que l'ensemble du SCC est sensible au travail des bénévoles.		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
J'estime que les délinquants sont sensibles au travail des bénévoles.		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas

10. Est-ce que l'établissement / le bureau de libération conditionnelles a eu des difficultés à garder les bénévoles?

1	2	3	4	5
Aucune		Passablement		Beaucoup

[20] Ne sais pas

A. Si oui, quelles sont les principales raisons pour lesquelles les bénévoles quittent leurs fonctions?

[1] Activités qui exigent trop de leur temps

[2] Frustration engendrée par la bureaucratie

[3] N'ont pas l'impression de faire une contribution valable

[4] N'ont pas suffisamment de contacts directs avec les délinquants

[5] Motifs personnels (p. ex. la maladie)

[6] Soutien insuffisant du SCC

[7] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

11. Dans quelle mesure croyez-vous que les bénévoles se sentent valorisés et appréciés par le SCC?

1	2	3	4	5
Pas du tout		Passablement		Énormément

[20] Ne sais pas

Veillez expliquer :

12. Des mécanismes sont-ils en place pour assurer la continuité dans le programme des bénévoles (p. ex. existe-t-il une façon de préserver la mémoire de l'organisation pour les bénévoles?)

[0] Non [1] Oui [20] Ne sais pas

Si oui, veuillez les décrire :

13. Avez-vous entendu parler de l'Association nationale des bénévoles (ANB)?

[0] Non [1] Oui

14. Avez-vous établi des contacts avec l'ANB?

1	2	3	4	5
Aucun		Quelques-uns		Énormément

Si oui, veuillez les décrire :

[40] Ne s'applique pas

15. À l'aide de l'échelle ci-dessous, veuillez évaluer l'efficacité de l'ANB.

1	2	3	4	5
Pas du tout efficace		Assez efficace		Très efficace

Permet d'établir des liens entre le personnel du SCC et les bénévoles en établissement	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas
Permet d'établir des liens entre le personnel du SCC et les bénévoles dans la collectivité	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas
Fournit du soutien aux bénévoles	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas
Permet d'échanger les leçons apprises	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas

### **SECTION D : CONTRIBUTION DES BÉNÉVOLES**

1. Est-ce que vous utilisiez SGRH-Gérer les bénévoles ?  
[0] Non [1] Oui

A. Si non, pourquoi pas?

---

[20] Ne sais pas

- B. Si oui, avez-vous eu des difficultés avec SGRH-Gérer les bénévoles?  
[0] Non [1] Oui

C. Veuillez expliquer :

- 
2. À l'aide de l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants :

1 Pas du tout	2	3 Passablement	4	5 Énormément
1. Les bénévoles contribuent à la réinsertion sociale efficace des délinquants.			1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas
2. Les bénévoles sont de bons modèles pour les délinquants.			1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas
3. Les bénévoles contribuent à l'exécution des programmes sociaux.			1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas
4. Les bénévoles contribuent à l'établissement de réseaux communautaires pour les délinquants.			1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas
5. Les bénévoles contribuent au maintien de réseaux communautaires pour les délinquants.			1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas
6. Les bénévoles fournissent un soutien continu aux délinquants dans la collectivité.			1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas

3. À l'aide de l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants :

1 Pas du tout	2	3 Passablement	4	5 Énormément
------------------	---	-------------------	---	-----------------

1. Les bénévoles contribuent à la réinsertion efficace des délinquants en donnant l'exemple et en servant de mentors.	1 2 3 4 5 [20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas
2. Les bénévoles contribuent à la réinsertion efficace des délinquants par la prestation de programmes sociaux.	1 2 3 4 5 [20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas
3. Les bénévoles contribuent à la réinsertion efficace des délinquants par l'établissement et le maintien d'un soutien communautaire.	1 2 3 4 5 [20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas
4. Les bénévoles contribuent à la réinsertion efficace des délinquants par un soutien continu dans la collectivité.	1 2 3 4 5 [20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas
5. Les bénévoles contribuent à la réinsertion efficace des délinquants par un soutien continu en établissement.	1 2 3 4 5 [20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas

Veillez expliquer : (à remplir seulement si le répondant répond par lui-même)

---

4. Dans l'ensemble, comment évalueriez-vous votre degré de satisfaction par rapport aux bénévoles?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout satisfait</b>		<b>Assez satisfait</b>		<b>Très satisfait</b>

[20] Ne sais pas

Veillez expliquer :

---

5. À votre avis, est-ce que les bénévoles rencontrent des obstacles dans le cadre de leur travail avec le SCC?

[0] Non [1] Oui [20] Ne sais pas

A. Si oui, quels sont ces obstacles? (*Veillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent*)

[1] Absence d'intimité

[2] Pas au courant des autres activités de bénévolat

[3] Bris de confidentialité

[4] Locaux à bureaux insuffisants

[5] Piètre communication avec les membres du personnel

[6] Manque de crédibilité auprès des délinquants

[7] Manque de crédibilité auprès des membres du personnel

[8] Manque de crédibilité auprès de la direction

[9] Accès insuffisant à l'information

[10] Difficulté liée aux questions de sécurité (p. ex. accès à l'établissement, laissez-passer, etc.)

[11] Manque de formation

[12] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

B. Quels sont les trois principaux obstacles?

---

[20] Ne sais pas

6. Selon vous, quelles sont les principales contributions des bénévoles? (*permettez à ceux qui répondent au sondage de donner leurs propres réponses et cochez toutes les réponses qui s'appliquent*)

[1] Leur dévouement envers les délinquants

[2] Leur enthousiasme

[3] Leur compréhension des services correctionnels

[4] Le fait qu'ils rapprochent la collectivité des délinquants

[5] Leur vision différente

[6] Leur participation au travail du personnel ou de la direction

[7] Leurs connaissances et leur expérience

[8] Le soutien qu'ils offrent pour l'accès aux services sociaux

[9] L'aide qu'ils apportent aux délinquants en vue de leur réinsertion dans la collectivité

[10] Le soutien dans la recherche de ressources dans la collectivité – programmes de soutien, centres d'hébergement et de dépannage, etc.

[11] La relation de mentorat lors du retour dans la collectivité

[12] L'aide qu'ils apportent pour l'élaboration de réseaux personnels et familiaux de soutien dans la collectivité

[13] L'aide qu'ils apportent aux délinquants pour l'accès à l'emploi

[14] L'aide qu'ils apportent pour la réinsertion des délinquants

[15] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

7. À votre avis, quels sont les facteurs les plus importants pour le bon fonctionnement du programme des bénévoles? (ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas)

---

[20] Ne sais pas

8. À votre avis, dans quels domaines faudrait-il intervenir pour améliorer le programme des bénévoles du SCC?

---

[20] Ne sais pas

Avez-vous autre chose à ajouter?

---

*Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire.*

## ENQUÊTE D'ÉVALUATION CONCERNANT LES BÉNÉVOLES

### BÉNÉVOLES

ID : _____
Date de l'entrevue : _____
Intervieweur : _____
Nom : _____
Poste : _____
Province/ Territoire : _____
Établissement : _____
Région : _____

*Veillez encercler un des éléments :*

[1] Dans la collectivité

[2] En établissement

L'évaluation du *Renforcement de l'infrastructure des services correctionnels communautaires : bénévoles* vise à répondre aux exigences en matière de rapports du Secrétariat du Conseil du Trésor. Les activités et les initiatives liées au recrutement, à la formation, aux moyens de conserver les bénévoles et de leur accorder de la reconnaissance, ainsi qu'à la perception des contributions des bénévoles y sont examinées.

Votre participation est volontaire, et les résultats resteront strictement confidentiels. Si certaines questions vous mettent mal à l'aise, n'y répondez pas.

Il faut environ une heure pour remplir le questionnaire. Nous vous remercions de participer à cette importante étude. Nous apprécions grandement le temps que vous y consacrez.

## **INTRODUCTION : DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES**

1. Êtes-vous membre d'un CCC?  
[0] Non      [1] Oui
  
2. Quelle est la distance entre votre domicile et l'établissement / le bureau de libération conditionnelle auquel vous êtes associé (*Cochez une case*)  
[1] < 1 km      [3] 11 à 20 km      [5] plus de 30 km  
[2] 1 à 10 km      [4] 21 à 30 km  
[20] Ne sais pas  
[30] Aucun commentaire
  
3. Sexe (*Cochez une case*) :  
[1] Homme      [2] Femme
  
4. Âge (*Cochez une case*) :  
[01] < 18      [03] 25 à 34      [05] 45 à 54      [07] 65+  
[02] 18 à 24      [04] 35 à 44      [06] 55 à 64  
[30] Aucun commentaire
  
5. Situation familiale actuelle (*Cochez une case*) :  
[1] Célibataire      [4] Divorcé  
[2] Marié      [5] Séparé  
[3] Conjoint de fait      [6] Veuf  
[30] Aucun commentaire
  
6. Êtes-vous Autochtone (Premières nations, Métis ou Inuit)? (*Cochez une case*)  
[1] Oui, Premières nations      [3] Oui, Inuit  
[2] Oui, Métis      [4] Non  
[30] Aucun commentaire
  
7. Appartenez-vous à une minorité visible (Autochtones EXCLUS)?  
[1] Oui      [2] Non  
[30] Aucun commentaire
  
8. Quelle est votre langue maternelle (c.-à-d., la langue que vous parlez chez vous)? (*Cochez une case*)  
[1] Anglais  
[2] Français  
[3] Autre (*précisez*) \_\_\_\_\_  
[30] Aucun commentaire
  
9. Quel est votre niveau d'instruction? (*Cochez une case*)  
[1] Études primaires      [3] Diplôme d'études collégiales  
[2] Diplôme d'études secondaires      [4] Diplôme universitaire  
[5] Diplôme d'études supérieures      [6] Autre (*précisez*) \_\_\_\_\_  
[30] Aucun commentaire

**10. Profession actuelle (Cochez un secteur) :**

- [01] Vente et services
- [02] Métiers, transport et conduite de matériel
- [03] Affaires, finances et administration
- [04] Justice pénale (p. ex., professions juridiques, police, personnel des tribunaux, agent de sécurité)
- [05] Services gouvernementaux (en dehors du système de justice pénale)
- [06] Sciences sociales, éducation et religion
- [07] Étudiant
- [08] Retraité
- [09] Autre (*précisez*) \_\_\_\_\_

**SECTION A : RECRUTEMENT**

**1. Comment avez-vous entendu parler des possibilités de bénévolat au SCC? (*cochez toutes les réponses qui s'appliquent*)**

- [1] Par un ami
- [2] Publicité (p. ex. journal local)
- [3] Brochures
- [4] Internet
- [5] Consultation publique
- [6] Par un membre du SCC
- [7] Par une autre organisation (nom de l'organisation : \_\_\_\_\_)
- [8] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_
- [30] Aucun commentaire

**2. Pourquoi êtes-vous devenu bénévole au SCC? (*cochez toutes les réponses qui s'appliquent*) :**

- [1] Participation dans la collectivité
- [2] Aide aux délinquants
- [3] Connaissance du système de justice pénale
- [4] En lien avec les études ou la profession
- [5] Contribuer à une société sécuritaire
- [6] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_
- [30] Aucun commentaire

**3. Comment êtes-vous devenu bénévole (*veuillez cocher une seule réponse*) :**

- [1] À la demande d'un membre d'un comité consultatif de citoyens
- [2] À la demande d'un membre du SCC
- [3] À la demande d'une autre organisation
- [4] De votre propre initiative
- [5] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_
- [30] Aucun commentaire

4. Participez-vous à d'autres activités bénévoles à l'extérieur du SCC?  
 [0] Non [1] Oui [30] Aucun commentaire

Veillez les décrire : (p.ex. organisation et activités)

---

5. Comment avez-vous été sélectionné, en tant que bénévole, à \_\_\_\_\_ (*inscrire le nom de l'établissement*)?  
 [1] Entrevue téléphonique  
 [2] Entrevue directe  
 [3] Références  
 [4] Recommandation de l'équipe de gestion  
 [5] Recommandation d'un membre du personnel  
 [6] Recommandation du coordonnateur des bénévoles  
 [7] Recommandation en provenance d'une autre source à l'intérieur du SCC  
 [8] Recommandation d'un autre bénévole  
 [9] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

6. Quel est votre degré de satisfaction par rapport au processus de recrutement des bénévoles?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout satisfait</b>		<b>Assez satisfait</b>		<b>Très satisfait</b>

[20] Ne sais pas

Veillez expliquer :

---

7. À votre avis, la reconnaissance du besoin de bénévoles et l'importance accordée au rôle que jouent les bénévoles dans les services correctionnels se sont-elles accrues au cours des cinq dernières années?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout</b>		<b>Passablement</b>		<b>Beaucoup</b>

[20] Ne sais pas

8. Selon vous, le nombre de bénévoles recrutés est-il suffisant pour faciliter la mise en œuvre des programmes sociaux et des initiatives du SCC?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout</b>		<b>Passablement</b>		<b>Énormément</b>

[20] Ne sais pas

Veillez expliquer :

---

[20] Ne sais pas

9. Selon vous, les activités de recrutement de bénévoles réalisées au cours des cinq dernières années ont-elles permis d'augmenter le nombre de bénévoles disponibles?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

Pas du tout	Passablement	Énormément
-------------	--------------	------------

[20] Ne sais pas

A. Qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant, pour améliorer la capacité du SCC de recruter des bénévoles?

[20] Ne sais pas

10. À votre avis, les bénévoles recrutés sont-ils représentatifs de la diversité de la population carcérale?

[0] Non      [1] Oui      [20] Ne sais pas

A. Si non, qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant, pour accroître la capacité du SCC de recruter des bénévoles plus représentatifs de la population carcérale?

[20] Ne sais pas

11. Veuillez décrire toutes les initiatives réalisées au cours des cinq dernières années qui, selon vous, ont été particulièrement efficaces pour recruter des bénévoles (y compris les publications, les campagnes publicitaires et les forums ou séances de sensibilisation des collectivités).

[20] Ne sais pas

## **SECTION B : FORMATION**

*Remarque : Dans cette section, les séances de formation comprennent la formation, les ateliers et les conférences.*

1. Au cours des cinq dernières années, avez-vous participé à des séances de formation offertes aux bénévoles?

[0] Non      [1] Oui

A. Si oui, combien de séances de formation avez-vous suivies?

\_\_\_\_\_ Séances de formation

\_\_\_\_\_ Atelier

\_\_\_\_\_ Conférences

B. Si oui, quel était l'objectif principal de ces séances de formation (*veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent*) :

[1] L'information et l'orientation

[2] La formation axée sur des activités précises (p. ex. pour les accompagnateurs bénévoles)

[3] L'acquisition de compétences (p. ex. en secourisme et en réanimation cardio-respiratoire)

[4] Le développement personnel et (ou) le perfectionnement professionnel

[5] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

2. Croyez-vous qu'il y a suffisamment d'activités de formation à l'intention des bénévoles?  
[0] Non [1] Oui [20] Ne sais pas

A. Si non, quels aspects devraient être améliorés?

---

[20] Ne sais pas

3. Dans l'ensemble, quel a été le degré d'efficacité des séances de formation offertes aux bénévoles?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout efficaces</b>		<b>Assez efficaces</b>		<b>Très efficaces</b>

[20] Ne sais pas

Veillez expliquer :

- 
4. Qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant, pour améliorer la capacité du SCC de former les bénévoles?

---

[20] Ne sais pas

5. Saviez-vous que le manuel « *Le bénévolat au Service correctionnel du Canada – Manuel de référence* » a été conçu pour les bénévoles?  
[0] Non [1] Oui

A. Si oui, avez-vous reçu une copie du Manuel?  
[0] Non [1] Oui

B. Si oui, veuillez indiquer dans quelle mesure le Manuel fournit les informations nécessaires à l'orientation des nouveaux bénévoles?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout efficace</b>		<b>Assez efficace</b>		<b>Très efficace</b>

[20] Ne sais pas.

Veillez expliquer :

- 
6. Avez-vous une bonne compréhension de votre rôle?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout</b>		<b>Assez bien</b>		<b>Très bien</b>

[20] Ne sais pas

7. Comment concevez-vous votre rôle de bénévole (*laisser le répondant fournir ses propres réponses et cocher toutes celles qui correspondent aux éléments énumérés ci-dessous*)?  
[1] Aider les délinquants à s'adapter au milieu carcéral  
[2] Aider les délinquants à se réadapter à la vie en collectivité

- [3] Offrir un soutien aux délinquants
- [4] Écouter les délinquants
- [5] Donner le « pouls » de l'établissement aux membres du personnel et à la direction
- [6] Servir de modèles
- [7] Défendre les droits des délinquants
- [8] Aider à l'exécution des programmes
- [9] Être des tuteurs pour les délinquants
- [10] Établir la liaison avec la collectivité
- [11] Contribuer au processus de gestion du cas du délinquant
- [12] Accompagner les délinquants qui obtiennent des permissions de sortir avec escorte
- [13] Aider les délinquants à se préparer en prévision de leur mise en liberté
- [14] Aider les délinquants qui veulent s'adonner à un passe-temps ou occuper leurs temps libres
- [15] Aider les délinquants dans leur cheminement spirituel
- [17] Participer ou contribuer à des activités de liaison avec les collectivités
- [18] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

8. À votre avis, les bénévoles sont-ils mieux acceptés depuis les cinq dernières années?

1 Pas du tout	2	3 Passablement	4	5 Énormément		
En milieu correctionnel	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Dans la collectivité	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas

[20] Ne sais pas

A. Si non, qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant, pour que les bénévoles soient mieux acceptés?

[20] Ne sais pas

9. À l'aide de l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer dans quelle mesure, selon vous, les groupes suivants acceptent les bénévoles :

1 Pas du tout	2	3 Assez bien	4	5 Très bien		
Personnel de gestion	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Personnel opérationnel	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Gestionnaires de cas	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Personnel des programmes	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Autre membre du personnel	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Délinquants	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Grand public	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Autre ( <i>veuillez préciser</i> ) : _____	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas

### **SECTION C : SOUTIEN et RECONNAISSANCE**

*Remarque : Dans cette section, les séances de formation comprennent la formation, les ateliers et les conférences.*

1. Pouvez-vous suivre ou avez-vous suivi des séances de formation supplémentaires visant votre perfectionnement permanent?

[0] Non [1] Oui

A. Si non, pourquoi pas?

---

[20] Ne sais pas

B. Si oui, combien de séances de formation supplémentaire avez-vous suivies?

\_\_\_\_\_ Séances de formation

\_\_\_\_\_ Atelier

\_\_\_\_\_ Conférences

C. Si oui, quel est l'objectif principal des séances de formation supplémentaires offertes aux bénévoles (*veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent*) :

[1] L'information et l'orientation

[2] La formation axée sur des activités précises (p. ex. pour les accompagnateurs bénévoles)

[3] L'acquisition de compétences (p. ex. en secourisme et en réanimation cardio-respiratoire)

[4] Le développement personnel et (ou) le perfectionnement professionnel

[5] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

D. Quels sont les types de matériel utilisés pour les séances de formation permanente des bénévoles (*veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent*) :

[1] Manuels

[2] Guides

[3] Modules

[4] Présentations (officielles et interactives, p. ex. les jeux de rôles)

[5] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

E. Dans l'ensemble, quel est le degré d'efficacité des séances de formation supplémentaires offertes aux bénévoles en guise de formation permanente?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout efficaces</b>		<b>Assez efficaces</b>		<b>Très efficaces</b>

[20] Ne sais pas

F. Veuillez expliquer :

---

2. Au cours des cinq dernières années, le SCC a-t-il fourni un soutien (c.-à-d. du personnel, des ressources, du temps, etc.) à des initiatives émanant de bénévoles?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Aucun soutien</b>		<b>Un certain soutien</b>		<b>Beaucoup de soutien</b>

[20] Ne sais pas

A. Si « un certain soutien » ou plus (de 3 à 5), veuillez décrire le ou les type(s) de soutien qui a été fourni à des initiatives émanant de bénévoles?

[20] Ne sais pas

B. Si aucun soutien n'a été fourni, veuillez expliquer pourquoi.

[20] Ne sais pas

C. Veuillez décrire le soutien dont vous avez besoin à titre de bénévole.

[20] Ne sais pas

3. Veuillez évaluer l'ensemble du soutien que vous ont accordé les groupes suivants à titre de bénévole :

1 Aucun soutien	2	3 Un certain soutien	4	5 Un énorme soutien		
Échelon local du SCC (p. ex. l'établissement, le bureau de libération conditionnelle)	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Échelon régional du SCC	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Échelon national du SCC	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Association nationale des bénévoles	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas

4. Croyez-vous que le SCC vous empêche d'effectuer vos tâches de bénévole?

1 Pas du tout	2	3 Passablement	4	5 Énormément
------------------	---	-------------------	---	-----------------

[20] Ne sais pas

Veuillez expliquer :

5. Veuillez indiquer dans quelle mesure, selon vous, les groupes suivants font preuve de reconnaissance à votre égard?

1 Aucune reconnaissance	2	3 Assez de reconnaissance	4	5 Beaucoup de reconnaissance		
Ensemble du SCC	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Gestionnaires	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Personnel	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Délinquants	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas

Veuillez expliquer :

6. J'estime que mon travail de bénévole dans les établissements en vaut la peine.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout</b>		<b>Passablement</b>		<b>Énormément</b>

[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas

7. J'estime que mon travail de bénévole dans la collectivité en vaut la peine.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout</b>		<b>Quelque peu</b>		<b>Énormément</b>

[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas

8. En moyenne, combien d'heures par mois faites-vous du bénévolat :

En établissement: \_\_\_\_\_ heures [20] Ne sais pas

Dans la collectivité \_\_\_\_\_ heures [20] Ne sais pas

9. Depuis combien de temps êtes-vous bénévole?

<b>Établissement</b>	<b>Collectivité</b>
____ Années ____ Mois [20] Ne sais pas	____ Années ____ Mois [20] Ne sais pas
____ N <sup>bre</sup> d'établissements dans lesquels vous avez fait du bénévolat. [20] Ne sais pas	

10. Avez-vous atteint les buts que vous vous étiez fixés en devenant bénévole au SCC?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout</b>		<b>Peut-être</b>		<b>Assurément</b>

[20] Ne sais pas

Veillez expliquer :

---

11. Avez-vous l'intention de continuer à faire du bénévolat?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout</b>		<b>Peut-être</b>		<b>Assurément</b>

[20] Ne sais pas

A. Sinon ou si vous ne le savez pas, quelles sont les principales raisons qui vous amèneraient à ne plus être bénévole? (*veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent*)

[1] Activités qui exigent trop de temps

[2] Frustration engendrée par la bureaucratie

[3] N'a pas l'impression de faire une contribution valable

[4] N'a pas suffisamment de contacts directs avec les délinquants

[5] Motifs personnels (p. ex. la maladie)

[6] Soutien insuffisant du SCC

[7] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

12. Dans quelle mesure vous sentez-vous valorisé et apprécié par le SCC?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout</b>		<b>Passablement</b>		<b>Énormément</b>

[20] Ne sais pas

Veillez expliquer :

13. Dans quelle mesure la formation supplémentaire a-t-elle contribué à votre perfectionnement?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout</b>		<b>Passablement</b>		<b>Énormément</b>

[20] Ne sais pas

14. Avez-vous entendu parler de l'Association nationale des bénévoles (ANB)?

[0] Non [1] Oui

15. Avez-vous établi des contacts avec l'ANB?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Aucun</b>		<b>Quelques-uns</b>		<b>Énormément</b>

Si oui, veuillez les décrire :

[40] Ne s'applique pas

16. À l'aide de l'échelle ci-dessous, veuillez évaluer l'efficacité de l'ANB.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>		
<b>Pas du tout efficace</b>		<b>Assez efficace</b>		<b>Très efficace</b>		
Permet d'établir des liens entre le personnel du SCC et les bénévoles en établissement	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas
Permet d'établir des liens entre le personnel du SCC et les bénévoles dans la collectivité	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas
Fournit du soutien aux bénévoles	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas
Permet d'échanger les leçons apprises	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas

## **SECTION D : CONTRIBUTION DES BÉNÉVOLES**

1. À l'aide de l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants :

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>		
<b>Pas du tout</b>		<b>Passablement</b>		<b>Énormément</b>		
1. Les bénévoles contribuent à la réinsertion sociale efficace des délinquants.	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas
2. Les bénévoles sont de bons modèles pour les délinquants.	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas
3. Les bénévoles contribuent à l'exécution des programmes	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas

sociaux.	[40] Ne s'applique pas
4. Les bénévoles contribuent à l'établissement de réseaux communautaires pour les délinquants.	1 2 3 4 5 [20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas
5. Les bénévoles contribuent au maintien de réseaux communautaires pour les délinquants.	1 2 3 4 5 [20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas
6. Les bénévoles fournissent un soutien continu aux délinquants dans la collectivité.	1 2 3 4 5 [20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas

2. Dans l'ensemble, comment évalueriez-vous votre degré de satisfaction par rapport au bénévolat?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout satisfait</b>		<b>Assez satisfait</b>		<b>Très satisfait</b>

[20] Ne sais pas

Veillez expliquer :

---

3. À votre avis, est-ce que les bénévoles rencontrent des obstacles dans le cadre de leur travail avec le SCC?

[0] Non      [1] Oui      [20] Ne sais pas

A. Si oui, quels sont ces obstacles? (*Veillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent*)

[1] Absence d'intimité

[2] Pas au courant des autres activités de bénévolat

[3] Bris de confidentialité

[4] Locaux à bureaux insuffisants

[5] Piètre communication avec les membres du personnel

[6] Manque de crédibilité auprès des délinquants

[7] Manque de crédibilité auprès des membres du personnel

[8] Manque de crédibilité auprès de la direction

[9] Accès insuffisant à l'information

[10] Difficulté liée aux questions de sécurité (p. ex. accès à l'établissement, laissez-passer, etc.)

[11] Manque de formation

[12] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

B. Quels sont les trois principaux obstacles?

---

[20] Ne sais pas

4. Selon vous, quelles sont les principales contributions des bénévoles? (*permettez à ceux qui répondent au sondage de donner leurs propres réponses et cochez toutes les réponses qui s'appliquent*)

[1] Leur dévouement envers les délinquants

[2] Leur enthousiasme

[3] Leur compréhension des services correctionnels

[4] Le fait qu'ils rapprochent la collectivité des délinquants

- [5] Leur vision différente
- [6] Leur participation au travail du personnel ou de la direction
- [7] Leurs connaissances et leur expérience
- [8] Le soutien qu'ils offrent pour l'accès aux services sociaux
- [9] L'aide qu'ils apportent aux délinquants en vue de leur réinsertion dans la collectivité
- [10] Le soutien dans la recherche de ressources dans la collectivité – programmes de soutien, centres d'hébergement et de dépannage, etc.
- [11] La relation de mentorat lors du retour dans la collectivité
- [12] L'aide qu'ils apportent pour l'élaboration de réseaux personnels et familiaux de soutien dans la collectivité
- [13] L'aide qu'ils apportent aux délinquants pour l'accès à l'emploi
- [14] L'aide qu'ils apportent pour la réinsertion des délinquants
- [15] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

5. À votre avis, quels sont les facteurs les plus importants pour le bon fonctionnement du programme des bénévoles? (ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas)

---

[20] Ne sais pas

6. À votre avis, dans quels domaines faudrait-il intervenir pour améliorer le programme des bénévoles du SCC?

---

[20] Ne sais pas

Avez-vous autre chose à ajouter?

---

*Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire.*

## ENQUÊTE D'ÉVALUATION CONCERNANT LES BÉNÉVOLES

### DÉLINQUANTS

ID : _____
Date de l'entrevue : _____
Intervieweur : _____
Nom : _____
Établissement / Bureau de libération
Conditionnelle : _____
Groupe : [1] Comité de détenus [2] condamné à perpétuité [3] en collectivité [4] individuel [5] Autre : _____
Province/ Territoire : _____
Site : _____

L'évaluation du *Renforcement de l'infrastructure des services correctionnels communautaires : bénévoles* vise à répondre aux exigences en matière de rapports du Secrétariat du Conseil du Trésor. Les activités et les initiatives liées au recrutement, à la formation, aux moyens de conserver les bénévoles et de leur accorder de la reconnaissance, ainsi qu'à la perception des contributions des bénévoles y sont examinées.

Votre participation est volontaire, et les résultats resteront strictement confidentiels. Si certaines questions vous mettent mal à l'aise, n'y répondez pas.

Il faut environ une heure pour remplir le questionnaire. Nous vous remercions de participer à cette importante étude. Nous apprécions grandement le temps que vous y consacrez.

## **INTRODUCTION**

1. Savez-vous que des bénévoles offrent des services à l'établissement ou au bureau de libération conditionnelle?

[0] Non [1] Oui

A. Si oui, connaissez-vous la nature des services offerts par les bénévoles?

[0] Non [1] Oui

Avez-vous déjà eu besoin des services offerts par les bénévoles ou en avez-vous déjà profité?

[0] Non [1] Oui

A. Si oui, combien de fois? \_\_\_\_\_

B. Si non, pourquoi? (veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent)

[1] Besoin d'aucun service

[2] Besoin d'un service non disponible

[3] Pas d'intérêt

[4] Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_

Quelle est la nature des services que vous avez utilisés?

\_\_\_\_\_

[20] Ne sais pas

## **SECTION A : RECRUTEMENT**

1. Est-ce que l'établissement / le bureau de libération conditionnelle a eu des difficultés à recruter des bénévoles?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Aucune</b>		<b>Passablement</b>		<b>Beaucoup</b>

[20] Ne sais pas

A. *Si oui*, quels genres de difficultés ont été éprouvées par rapport au processus de recrutement?

[1] Manque d'intérêt de la collectivité

[2] Difficulté de recruter les bonnes personnes (c.-à-d. des personnes qui sont là pour les bonnes raisons)

[3] Manque de diversité (c.-à-d. des bénévoles exerçant la même profession, ayant le même statut socioéconomique et étant de la même origine ethnique)

[4] Financement insuffisant pour les activités de recrutement

[5] Emplacement géographique (p. ex. un vaste territoire)

[6] Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_

2. À votre avis, la reconnaissance du besoin de bénévoles et l'importance accordée au rôle que jouent les bénévoles dans les services correctionnels se sont-elles accrues au cours des cinq dernières années?

1	2	3	4	5
<b>Pas du tout</b>		<b>Passablement</b>		<b>Beaucoup</b>

[20] Ne sais pas

- A. À l'aide de l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer dans quelle mesure, selon vous, les groupes suivants sont conscients du besoin de bénévoles et du rôle important que jouent les bénévoles :

1	2	3	4	5		
<b>Pas du tout conscients</b>		<b>Assez conscients</b>		<b>Très conscients</b>		
Personnel de gestion	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Personnel opérationnel	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Gestionnaires de cas	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Personnel des programmes	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Autre membre du personnel	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Délinquants	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Grand public	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Autre ( <i>veuillez préciser</i> ) : _____	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas

3. Selon vous, le nombre de bénévoles recrutés est-il suffisant pour faciliter la mise en œuvre des programmes sociaux et des initiatives du SCC?

1	2	3	4	5
<b>Pas du tout</b>		<b>Passablement</b>		<b>Énormément</b>

[20] Ne sais pas

Veuillez expliquer :

\_\_\_\_\_

[20] Ne sais pas

4. Selon vous, les activités de recrutement de bénévoles réalisées au cours des cinq dernières années ont-elles permis d'augmenter le nombre de bénévoles disponibles?

1	2	3	4	5
<b>Pas du tout</b>		<b>Passablement</b>		<b>Énormément</b>

[20] Ne sais pas

- A. Qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant, pour améliorer la capacité du SCC de recruter des bénévoles?

\_\_\_\_\_

[20] Ne sais pas

5. À votre avis, les bénévoles recrutés sont-ils représentatifs de la diversité de la population carcérale?

[0] Non      [1] Oui      [20] Ne sais pas

- A. Si non, qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant, pour accroître la capacité du SCC de recruter des bénévoles plus représentatifs de la population carcérale?

---

[20] Ne sais pas

## **SECTION B : FORMATION**

*Remarque : Dans cette section, les séances de formation comprennent la formation, les ateliers et les conférences.*

1. Croyez-vous qu'il y a suffisamment d'activités de formation à l'intention des bénévoles?  
[0] Non [1] Oui [20] Ne sais pas

- A. Si non, quels aspects devraient être améliorés?

---

[20] Ne sais pas

2. Qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant, pour améliorer la capacité du SCC de former les bénévoles?

---

[20] Ne sais pas

3. Pensez-vous que les bénévoles comprennent bien leur rôle?

1	2	3	4	5
<b>Pas du tout</b>		<b>Assez bien</b>		<b>Très bien</b>

[20] Ne sais pas

4. Comment concevez-vous le rôle des bénévoles (*laisser le répondant fournir ses propres réponses et cocher toutes celles qui correspondent aux éléments énumérés ci-dessous*)?

- [1] Aider les délinquants à s'adapter au milieu carcéral
- [2] Aider les délinquants à se réadapter à la vie en collectivité
- [3] Offrir un soutien aux délinquants
- [4] Écouter les délinquants
- [5] Donner le « pouls » de l'établissement aux membres du personnel et à la direction
- [6] Servir de modèles
- [7] Défendre les droits des délinquants
- [8] Aider à l'exécution des programmes
- [9] Être des tuteurs pour les délinquants
- [10] Établir la liaison avec la collectivité
- [11] Contribuer au processus de gestion de cas du délinquant
- [12] Accompagner les délinquants qui obtiennent des permissions de sortir avec escorte
- [13] Aider les délinquants à se préparer en prévision de leur mise en liberté
- [14] Aider les délinquants qui veulent s'adonner à un passe-temps ou occuper leurs temps libres
- [15] Aider les délinquants dans leur cheminement spirituel
- [17] Participer ou contribuer à des activités de liaison avec les collectivités
- [18] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

5. Est-ce que les bénévoles informent les membres du personnel et les délinquants de leur rôle?

1	2	3	4	5
Jamais		Parfois		Toujours

[20] Ne sais pas

A. Si oui, comment? (*Laisser le répondant fournir ses propres réponses et cocher toutes celles qui correspondent aux éléments énumérés ci-dessous*)

[1] Bouche à oreille

[2] Utilisation de tableaux d'affichage

[3] Réunions avec les membres du personnel

[4] Réunions avec les délinquants

[5] Forums

[6] Leur rôle est connu car ils participent depuis tellement longtemps

[7] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

6. À votre avis, les bénévoles sont-ils mieux acceptés depuis les cinq dernières années?

1	2	3	4	5
Pas du tout		Passablement		Énormément
En milieu correctionnel		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Dans la collectivité		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas

[20] Ne sais pas

A. Si non, qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant, pour que les bénévoles soient mieux acceptés?

[20] Ne sais pas

7. À l'aide de l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer dans quelle mesure, selon vous, les groupes suivants acceptent les bénévoles :

1	2	3	4	5
Pas du tout		Assez bien		Très bien
Personnel de gestion		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Personnel opérationnel		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Gestionnaires de cas		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Personnel des programmes		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Autre membre du personnel		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Délinquants		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Grand public		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas
Autre ( <i>veuillez préciser</i> ) : _____		1 2 3	4 5	[20] Ne sais pas

### **SECTION C : SOUTIEN et RECONNAISSANCE**

1. Veuillez indiquer dans quelle mesure, selon vous, les groupes suivants font preuve de reconnaissance à l'égard des bénévoles?

1	2	3	4	5
Aucune		Assez de		Beaucoup de

<b>reconnaissance</b>	<b>reconnaissance</b>					<b>reconnaissance</b>
Ensemble du SCC	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Gestionnaires	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Personnel	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas
Délinquants	1	2	3	4	5	[20] Ne sais pas

Veillez expliquer :

---

2. Je crois que les bénévoles estiment que leur travail dans les établissements en vaut la peine.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout</b>		<b>Passablement</b>		<b>Énormément</b>

[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas

3. Je crois que les bénévoles estiment que leur travail dans la collectivité en vaut la peine.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout</b>		<b>Quelque peu</b>		<b>Énormément</b>

[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas

4. À l'aide de l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants :

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Pas du tout</b>		<b>Passablement</b>		<b>Énormément</b>
J'estime que le personnel du SCC en établissement est sensible au travail des bénévoles.	1	2	3	4	5 [20] Ne sais pas
J'estime que le personnel du SCC dans la collectivité est sensible au travail des bénévoles.	1	2	3	4	5 [20] Ne sais pas
J'estime que la collectivité est sensible au travail des bénévoles.	1	2	3	4	5 [20] Ne sais pas
J'estime que l'ensemble du SCC est sensible au travail des bénévoles.	1	2	3	4	5 [20] Ne sais pas
J'estime que les délinquants sont sensibles au travail des bénévoles.	1	2	3	4	5 [20] Ne sais pas

5. Est-ce que l'établissement / le bureau de libération conditionnelles a eu des difficultés à garder les bénévoles?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Aucune</b>		<b>Passablement</b>		<b>Beaucoup</b>

[20] Ne sais pas

A. Si oui, quelles sont les principales raisons pour lesquelles les bénévoles quittent leurs fonctions?

[1] Activités qui exigent trop de leur temps

[2] Frustration engendrée par la bureaucratie

[3] N'ont pas l'impression de faire une contribution valable

[4] N'ont pas suffisamment de contacts directs avec les délinquants

[5] Motifs personnels (p. ex. la maladie)

[6] Soutien insuffisant du SCC

[7] Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_

6. Dans quelle mesure croyez-vous que les bénévoles se sentent valorisés et appréciés par le SCC?

1	2	3	4	5
Pas du tout		Passablement		Énormément

[20] Ne sais pas

Veuillez expliquer :

### **SECTION D : CONTRIBUTION DES BÉNÉVOLES**

1. À l'aide de l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants :

1	2	3	4	5
Pas du tout		Passablement		Énormément
1. Les bénévoles contribuent à la réinsertion sociale efficace des délinquants.	1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas		
2. Les bénévoles sont de bons modèles pour les délinquants.	1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas		
3. Les bénévoles contribuent à l'exécution des programmes sociaux.	1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas		
4. Les bénévoles contribuent à l'établissement de réseaux communautaires pour les délinquants.	1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas		
5. Les bénévoles contribuent au maintien de réseaux communautaires pour les délinquants.	1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas		
6. Les bénévoles fournissent un soutien continu aux délinquants dans la collectivité.	1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas		

2. À l'aide de l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord sur les énoncés suivants :

1	2	3	4	5
Pas du tout		Passablement		Énormément
1. Les bénévoles contribuent à la réinsertion efficace des délinquants en donnant l'exemple et en servant de mentors.	1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas		
2. Les bénévoles contribuent à la réinsertion efficace des délinquants par la prestation de programmes sociaux.	1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas		
3. Les bénévoles contribuent à la réinsertion efficace des délinquants par l'établissement et le maintien d'un soutien communautaire.	1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas		
4. Les bénévoles contribuent à la réinsertion efficace des délinquants par un soutien continu dans la collectivité.	1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas		
5. Les bénévoles contribuent à la réinsertion efficace des délinquants par un soutien continu en établissement.	1 2 3 4 5	[20] Ne sais pas [40] Ne s'applique pas		

Veillez expliquer : (à remplir seulement si le répondant répond par lui-même)

---

3. Dans l'ensemble, comment évalueriez-vous votre degré de satisfaction par rapport aux bénévoles?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout satisfait</b>		<b>Assez satisfait</b>		<b>Très satisfait</b>

[20] Ne sais pas

Veillez expliquer :

---

4. À votre avis, est-ce que les bénévoles rencontrent des obstacles dans le cadre de leur travail avec le SCC?

[0] Non    [1] Oui    [20] Ne sais pas

A. Si oui, quels sont ces obstacles qui s'ap? (*Veillez cocher toutes les réponses pliquent*)

[1] Absence d'intimité

[2] Pas au courant des autres activités de bénévolat

[3] Bris de confidentialité

[4] Locaux à bureaux insuffisants

[5] Piètre communication avec les membres du personnel

[6] Manque de crédibilité auprès des délinquants

[7] Manque de crédibilité auprès des membres du personnel

[8] Manque de crédibilité auprès de la direction

[9] Accès insuffisant à l'information

[10] Difficulté liée aux questions de sécurité (p. ex. accès à l'établissement, laissez-passer, etc.)

[11] Manque de formation

[12] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

B. Quels sont les trois principaux obstacles?

---

[20] Ne sais pas

5. Selon vous, quelles sont les principales contributions des bénévoles? (*permettez à ceux qui répondent au sondage de donner leurs propres réponses et cochez toutes les réponses qui s'appliquent*)

[1] Leur dévouement envers les délinquants

[2] Leur enthousiasme

[3] Leur compréhension des services correctionnels

[4] Le fait qu'ils rapprochent la collectivité des délinquants

[5] Leur vision différente

[6] Leur participation au travail du personnel ou de la direction

[7] Leurs connaissances et leur expérience

[8] Le soutien qu'ils offrent pour l'accès aux services sociaux

[9] L'aide qu'ils apportent aux délinquants pour la réinsertion dans la collectivité

[10] Le soutien dans la recherche de ressources dans la collectivité – programmes de soutien, centres d’hébergement et de dépannage, etc.

[11] La relation de mentorat lors du retour dans la collectivité

[12] L’aide qu’ils apportent pour l’élaboration de réseaux personnels et familiaux de soutien dans la collectivité

[13] L’aide qu’ils apportent aux délinquants pour l’accès à l’emploi

[14] L’aide qu’ils apportent pour la réinsertion des délinquants

[15] Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

6. À votre avis, quels sont les facteurs les plus importants pour le bon fonctionnement du programme des bénévoles? (ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas)

---

[20] Ne sais pas

7. À votre avis, dans quels domaines faudrait-il intervenir pour améliorer le programme des bénévoles du SCC?

---

[20] Ne sais pas

Avez-vous autre chose à ajouter?

---

*Merci d’avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire.*

## Annexe C: Tableaux de données

### Sondage d'évaluation des bénévoles

	Personnel et gestionnaires		Coord. des bénévoles		Bénévoles	
<b>Tableau 1</b>						
<b>Comment concevez-vous le rôle des bénévoles?</b>	28		32		84	
Aider les délinquants à s'adapter au milieu carcéral	5	18 %	6	19 %	9	11 %
Aider les délinquants à se réadapter à la vie en collectivité	17	61 %	21	66 %	22	26 %
Offrir un soutien aux délinquants	20	71 %	18	56 %	51	61 %
Écouter les délinquants	12	43 %	14	44 %	53	63 %
Donner le « pouls » de l'établissement au personnel et à la direction	6	21 %	3	9 %	3	4 %
Servir de modèle	13	46 %	12	38 %	31	37 %
Défendre les droits des délinquants	4	14 %	3	9 %	6	7 %
Aider à l'exécution des programmes	10	36 %	10	31 %	15	18 %
Être des tuteurs pour les délinquants	6	21 %	6	19 %	10	12 %
Établir la liaison avec la collectivité	20	71 %	19	59 %	28	33 %
Contribuer au processus de gestion du cas du délinquant	4	14 %	9	28 %	3	4 %
Accompagner les délinquants qui obtiennent des permissions de sortir avec escorte	5	18 %	7	22 %	10	12 %
Aider les délinquants à se préparer en prévision de leur mise en liberté	8	29 %	12	38 %	17	20 %
Aider les délinquants qui veulent s'adonner à un passe-temps ou occuper leurs temps libres	13	46 %	8	25 %	10	12 %
Aider les délinquants dans leur cheminement spirituel	10	36 %	8	25 %	28	33 %
Participer ou contribuer à des activités de liaison avec les collectivités	14	50 %	10	31 %	18	21 %
Fournir une autre perspective du SCC	1	4 %	0	0 %	0	0 %
Offrir un service de transport	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Offrir de l'aide au personnel du SCC	3	11 %	0	0 %	0	0 %
Aider le SCC à s'acquitter de sa mission	4	14 %	0	0 %	0	0 %
Agir comme ambassadeurs du SCC dans la collectivité	3	11 %	0	0 %	0	0 %
Aider les délinquants à acquérir des aptitudes sociales	5	18 %	0	0 %	0	0 %
Donner de l'espoir et de la normalité aux détenus	4	14 %	0	0 %	0	0 %
Faciliter la réinsertion sociale des délinquants	3	11 %	0	0 %	0	0 %
Faciliter la transition dans la collectivité, se faire les porte-parole de la collectivité	4	14 %	0	0 %	0	0 %
Autre	0	0 %	0	0 %	30	36 %

Tableau 2

<b>Pensez-vous que les bénévoles comprennent bien leur rôle?</b>	23	100 %	29	100 %	83	100 %
Pas du tout	0	0 %	3	10 %	2	2 %
Assez bien	8	35 %	6	21 %	8	10 %
Très bien	15	65 %	20	69 %	73	88 %
 Moyenne	 3,8		 3,8		 4,5	

Tableau 3

<b>Mesure dans laquelle vous êtes d'accord avec les énoncés suivants :</b>						
<i>Les bénévoles contribuent à la réinsertion sociale efficace des délinquants.</i>	26	100 %	30	100 %	73	100 %
Pas du tout	2	8 %	0	0 %	2	3 %
Passablement	2	8 %	2	7 %	10	14 %
Énormément	22	85 %	28	93 %	61	84 %
 Moyenne	 4,3		 4,5		 4,4	

## Sondage d'évaluation des bénévoles

Tableau 3 (suite)

	Personnel et gestionnaires		Coord. des bénévoles		Bénévoles	
<i>Les bénévoles sont de bons modèles pour les délinquants.</i>	25	100 %	30	100 %	82	100 %
Pas du tout	1	4 %	0	0 %	0	0 %
Passablement	0	0 %	2	7 %	4	5 %
Énormément	24	96 %	28	93 %	78	95 %
Moyenne	4,5		4,4		4,6	
<i>Les bénévoles contribuent à l'exécution des programmes sociaux.</i>	22	100 %	28	100 %	66	100 %
Pas du tout	1	5 %	2	7 %	2	3 %
Passablement	5	23 %	5	18 %	10	15 %
Énormément	16	73 %	21	75 %	54	82 %
Moyenne	4		4		4,2	
<i>Les bénévoles contribuent à l'établissement de réseaux communautaires pour les délinquants.</i>	24	100 %	30	100 %	70	100 %
Pas du tout	1	4 %	0	0 %	1	1 %
Passablement	2	8 %	2	7 %	12	17 %
Énormément	21	88 %	28	93 %	57	81 %
Moyenne	4,3		4,4		4,3	
<i>Les bénévoles contribuent au maintien de réseaux communautaires pour les délinquants.</i>	22	100 %	30	100 %	71	100 %
Pas du tout	2	9 %	0	0 %	0	0 %
Passablement	4	18 %	3	10 %	14	20 %
Énormément	16	73 %	27	90 %	57	80 %
Moyenne	4,1		4,3		4,1	
<i>Les bénévoles fournissent un soutien continu aux délinquants dans la collectivité.</i>	23	100 %	29	100 %	69	100 %
Pas du tout	1	4 %	1	3 %	6	9 %
Passablement	7	30 %	5	17 %	13	19 %
Énormément	15	65 %	23	79 %	50	72 %
Moyenne	4		4,1		4,1	

Tableau 4

### Selon vous, quelles sont les principales contributions des bénévoles?

Leur dévouement envers les délinquants	19		19	
Leur enthousiasme	10	53 %	12	63 %
Leur compréhension des services correctionnels	10	53 %	6	32 %
Le fait qu'ils rapprochent la collectivité des délinquants	2	11 %	4	21 %
Leur vision différente	12	63 %	11	58 %
Leur participation au travail du personnel ou de la direction	5	26 %	7	37 %
Leurs connaissances et leur expérience	4	21 %	3	16 %
Le soutien qu'ils offrent pour l'accès aux services sociaux	12	63 %	9	47 %
L'aide qu'ils apportent aux délinquants en vue de leur réinsertion dans la collectivité	4	21 %	3	16 %
Le soutien à la recherche de ressources dans la collectivité – programmes de soutien, centres d'hébergement et de dépannage, etc.	8	42 %	7	37 %
Le rôle de mentor lors du retour dans la collectivité	7	37 %	6	32 %
	7	37 %	7	37 %



## Sondage d'évaluation des bénévoles

	Personnel et gestionnaires		Coord. des bénévoles		Bénévoles	
Tableau 6 (suite)						
Ressources (p. ex., bureaux, téléphone, temps)	7	26 %	0	0 %	0	0 %
Communication/information/contact efficaces	6	22 %	0	0 %	21	29 %
Connaissances/expertise/engagement et diversité des bénévoles	2	7 %	0	0 %	0	0 %
Sensibilisation du public (p. ex., par les médias)	2	7 %	0	0 %	0	0 %
Continuité	0	0 %	2	10 %	0	0 %
Maintien de la participation des bénévoles	0	0 %	1	5 %	0	0 %
Intérêt de la part des délinquants	0	0 %	1	5 %	0	0 %
Information et accessibilité	0	0 %	0	0 %	8	11 %
Uniformité et engagement	0	0 %	0	0 %	8	11 %
Autre	0	0 %	0	0 %	37	51 %

Tableau 7

### À votre avis, dans quels domaines faudrait-il intervenir pour améliorer le programme des bénévoles du SCC?

	Personnel et gestionnaires		Coord. des bénévoles		Bénévoles	
À votre avis, dans quels domaines faudrait-il intervenir pour améliorer le programme des bénévoles du SCC?	31		30		72	
Coordonnateurs des bénévoles à temps plein, dévoués et formés dans chaque emplacement (p. ex., pour recruter, former, maintenir, soutenir et reconnaître les bénévoles)	12	39 %	14	47 %	0	0 %
Évaluation des bénévoles (p. ex., ont-ils été choisis pour les bonnes raisons, reçoivent-ils un soutien adéquat, s'acquittent-ils de leur mandat?) - supervision et suivi	5	16 %	3	10 %	0	0 %
Réunions de bénévoles pour favoriser l'esprit d'équipe	1	3 %	2	7 %	0	0 %
Financement (p. ex., accueil, rémunération)	15	48 %	10	33 %	0	0 %
Assurer l'uniformité	1	3 %	3	10 %	0	0 %
Reconnaissance / appréciation (plus d'une fois par année)	7	23 %	11	37 %	0	0 %
Soutien et engagement du SCC (p. ex., soutien continu, le maintien en fonction des bénévoles doit être une priorité)	10	32 %	14	47 %	0	0 %
Continuité entre l'établissement et la collectivité	1	3 %	5	17 %	0	0 %
Besoin de matériel/ressources (p. ex., temps, transport, salles de réunion, outils)	12	39 %	8	27 %	0	0 %
Attitude/sensibilisation du personnel - culture du respect	4	13 %	9	30 %	0	0 %
Bureaucratie/exigences trop strictes concernant la reddition de comptes	7	23 %	3	10 %	0	0 %
Formation adéquate et continue/ciblée pour les bénévoles et les coordonnateurs des bénévoles (p. ex., formation des formateurs)	6	19 %	14	47 %	0	0 %
Recrutement plus efficace d'un plus grand nombre de bénévoles	5	16 %	5	17 %	0	0 %
Norme nationale	2	6 %	2	7 %	0	0 %
Régler les problèmes opérationnels et de sécurité (p. ex., accès aux établissements, autorisations)	2	6 %	4	13 %	0	0 %
Liaison communautaire/sensibilisation du public (p. ex., par les médias)	3	10 %	5	17 %	0	0 %
Communication efficace/partage d'information	3	10 %	1	3 %	6	8 %
Plus d'autonomie pour les bénévoles	1	3 %	0	0 %	0	0 %
Fournir des descriptions de travail aux bénévoles	0	0 %	1	3 %	0	0 %
Régler les problèmes liés au SGRH	0	0 %	2	7 %	0	0 %
Désigner les personnes-ressources de l'AC en fonction des besoins des régions	0	0 %	1	3 %	0	0 %
Formation	0	0 %	0	0 %	16	22 %
Recrutement et sensibilisation	0	0 %	0	0 %	19	26 %
Personnel / Gestionnaires	0	0 %	0	0 %	11	15 %
Sécurité	0	0 %	0	0 %	5	7 %
Appréciation des bénévoles	0	0 %	0	0 %	3	4 %
Autre	0	0 %	0	0 %	17	24 %

## Sondage d'évaluation des bénévoles

Tableau 8

### Pourquoi êtes-vous devenu bénévole au SCC?

	Personnel et gestionnaires		Coord. des bénévoles		Bénévoles	
	S/O		S/O		84	
Pour apporter une contribution à la collectivité					19	23 %
Pour aider les délinquants					22	26 %
Pour connaître le système de justice pénale					8	10 %
En lien avec les études ou la profession					14	17 %
Pour contribuer à la sécurité de la collectivité					27	32 %
Autre					40	48 %

Tableau 9

### Selon vous, le nombre de bénévoles recrutés est-il suffisant pour faciliter la réalisation des programmes sociaux et initiatives du SCC?

Pas du tout	10	38 %	13	45 %	40	59 %
Passablement	4	15 %	9	31 %	18	26 %
Énormément	12	46 %	7	24 %	10	15 %

Moyenne 3 2,6 2,3

### Veillez expliquer :

Processus de recrutement complexe et long	3	11 %	3	13 %	0	0 %
Manque de bénévoles / il faut sensibiliser le public	7	25 %	8	33 %	0	0 %
Convenable	14	50 %	5	21 %	0	0 %
Manque de soutien pour les bénévoles (du personnel, problème d'accès, etc.)	5	18 %	4	17 %	0	0 %
Manque de ressources	8	29 %	2	8 %	0	0 %
Pas assez de bénévoles actifs	2	7 %	0	0 %	0	0 %
Augmenter les possibilités pour les bénévoles de participer à plus de programmes/travailler dans plus de secteurs	1	4 %	0	0 %	0	0 %
Manque d'intérêt des délinquants	0	0 %	1	4 %	0	0 %
Pas assez de bénévoles actifs	0	0 %	2	8 %	0	0 %
Il faut plus de bénévoles	0	0 %	0	0 %	24	52 %
Il y a assez de bénévoles	0	0 %	0	0 %	4	9 %
Sensibilisation et stratégies	0	0 %	0	0 %	15	33 %
Volonté et motivation	0	0 %	0	0 %	3	7 %
Autre	0	0 %	0	0 %	6	13 %

Tableau 10

### Selon vous, les activités de recrutement de bénévoles réalisées au cours des cinq dernières années ont-elles permis d'augmenter le nombre de bénévoles disponibles?

Pas du tout	7	27 %	12	43 %	20	49 %
Passablement	7	27 %	2	7 %	11	27 %
Énormément	12	46 %	14	50 %	10	24 %

Moyenne 3,3 3 2,6

### Qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant, pour améliorer la capacité du SCC de recruter des bénévoles?

Allocation de ressources additionnelles (p. ex., argent, personnel)	8	33 %	9	38 %	4	11 %
Simplification du processus de recrutement	2	8 %	1	4 %	8	22 %
Adéquat	1	4 %	1	4 %	0	0 %
Sensibilisation du public / liaison avec des groupes ciblés / réseautage	15	63 %	13	54 %	9	24 %
Sensibilisation du personnel	2	8 %	2	8 %	0	0 %

## Sondage d'évaluation des bénévoles

	Personnel et gestionnaires		Coord. des bénévoles		Bénévoles	
Tableau 10 (suite)						
Engagement du SCC envers les bénévoles à tous les niveaux (local, régional, national)	5	21 %	5	21 %	0	0 %
Poste de coordonnateur des bénévoles à temps plein (et non augmentation des responsabilités d'un membre du personnel)	6	25 %	5	21 %	0	0 %
Mise en œuvre d'activités de recrutement	6	25 %	4	17 %	0	0 %
Publicité et promotion	0	0 %	0	0 %	8	22 %
Participation à des activités religieuses	0	0 %	0	0 %	4	11 %
Autre	0	0 %	0	0 %	11	30 %

Tableau 11

### Selon vous, le SCC a-t-il augmenté sa capacité de recrutement à la suite des activités de recrutement réalisées au cours des cinq dernières années?

	23	100 %
Pas du tout	12	52 %
Passablement	3	13 %
Énormément	8	35 %
Moyenne	2,7	

Tableau 12

### Est-ce que l'établissement/le bureau de libération conditionnelle a eu des difficultés à recruter des bénévoles?

	25	100 %	21	100 %
Pas du tout	15	60 %	11	52 %
Passablement	7	28 %	0	0 %
Énormément	3	12 %	10	48 %
Moyenne	2,4		2,9	

Tableau 13

### Quels genres de difficultés ont été éprouvées par rapport au processus de recrutement?

	15		17	
Manque d'intérêt de la collectivité	4	27 %	4	24 %
Difficulté à recruter les bonnes personnes	1	7 %	5	29 %
Manque de diversité	4	27 %	1	6 %
Financement insuffisant pour les activités de recrutement	5	33 %	5	29 %
Emplacement géographique	3	20 %	2	12 %
Manque de temps	2	13 %	1	6 %
Changements au sein de la population en général	0	0 %	2	12 %
Pas de coordonnateur des bénévoles	1	7 %	1	6 %
Manque d'information	0	0 %	1	6 %
Politique du SCC	0	0 %	1	6 %
Manque d'occasion pour les bénévoles	1	7 %	0	0 %
Manque d'intérêt de la part du personnel/des gestionnaires	1	7 %	0	0 %
Problèmes liés au processus	1	7 %	0	0 %
Problèmes opérationnels après le recrutement	1	7 %	0	0 %
Problèmes de communication	1	7 %	0	0 %
Problèmes liés à la liaison communautaire/capacité	1	7 %	0	0 %

## Sondage d'évaluation des bénévoles

	Personnel et gestionnaires		Coord. des bénévoles		Bénévoles	
Tableau 14						
<b>À votre avis, les bénévoles recrutés sont-ils représentatifs de la diversité de la population carcérale?</b>						
Non	9	38 %	15	52 %	30	45 %
Oui	15	63 %	14	48 %	37	55 %

	Personnel et gestionnaires		Coord. des bénévoles		Bénévoles	
Tableau 15						
<b>Qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant, pour améliorer la capacité du SCC de recruter des bénévoles plus représentatifs?</b>	19		15		14	
Cibler des groupes ethnoculturels, des groupes d'âge, les hommes, les femmes	13	68 %	4	27 %	8	57 %
Créer des partenariats avec des associations ethnoculturelles	2	11 %	2	13 %	0	0 %
Allouer plus de ressources (p. ex., de l'argent)	4	21 %	3	20 %	0	0 %
Établir une liaison avec la collectivité	4	21 %	5	33 %	0	0 %
Poste à temps plein de coordonnateur des bénévoles responsable du recrutement	1	5 %	3	20 %	0	0 %
Mettre en place une stratégie de recrutement	5	26 %	1	7 %	5	36 %
Rien à changer (pas besoin de représentativité)	5	26 %	1	7 %	0	0 %
Autre	0	0 %	0	0 %	2	14 %

	Personnel et gestionnaires		Coord. des bénévoles		Bénévoles	
Tableau 16						
<b>À votre avis, la reconnaissance du besoin de bénévoles dans les services correctionnels s'est-elle accrue au cours des cinq dernières années?</b>	25	100 %	28	100 %	70	100 %
Pas du tout	4	16 %	7	25 %	22	31 %
Passablement	9	36 %	6	21 %	22	31 %
Beaucoup	12	48 %	15	54 %	26	37 %
Moyenne	3,6		3,4		3,1	

	Personnel et gestionnaires		Coord. des bénévoles		Bénévoles	
Tableau 17						
<b>Mesure dans laquelle chacun des groupes suivants est conscient de l'importance des bénévoles :</b>						
<i>Personnel de gestion</i>	21	100 %	26	100 %		
Pas du tout	2	10 %	5	19 %		
Assez	3	14 %	5	19 %		
Très	16	76 %	16	62 %		
Moyenne	3,9		3,7			
<i>Personnel opérationnel</i>	21	100 %	24	100 %		
Pas du tout	6	29 %	12	50 %		
Assez	10	48 %	3	13 %		
Très	5	24 %	9	38 %		
Moyenne	3		2,8			
<i>Gestionnaires de cas</i>	21	100 %	23	100 %		
Pas du tout	4	19 %	4	17 %		
Assez	5	24 %	9	39 %		
Très	12	57 %	10	43 %		
Moyenne	3,5		3,4			

## Sondage d'évaluation des bénévoles

	Personnel et gestionnaires		Coord. des bénévoles		Bénévoles	
Tableau 17 (suite)						
<i>Personnel des programmes</i>						
	20	100 %	26	100 %		
Pas du tout	4	20 %	4	15 %		
Assez	1	5 %	9	35 %		
Très	15	75 %	13	50 %		
Moyenne	4		3,5			
<i>Autres membres du personnel</i>						
	20	100 %	25	100 %		
Pas du tout	6	30 %	12	48 %		
Assez	12	60 %	5	20 %		
Très	2	10 %	8	32 %		
Moyenne	2,8		2,9			
<i>Délinquants</i>						
	22	100 %	25	100 %		
Pas du tout	2	9 %	4	16 %		
Assez	3	14 %	5	20 %		
Très	17	77 %	16	64 %		
Moyenne	4,1		3,7			
<i>Public</i>						
	22	100 %	26	100 %		
Pas du tout	13	59 %	15	58 %		
Assez	3	14 %	7	27 %		
Très	6	27 %	4	15 %		
Moyenne	2,5		2,5			
<i>Autre</i>						
	6	100 %	9	100 %		
Pas du tout	0	0 %	0	0 %		
Assez	0	0 %	1	11 %		
Très	6	100 %	8	89 %		
Moyenne	4,9		4,1			

Tableau 18

**Saviez-vous que le manuel *Le bénévolat au Service correctionnel du Canada – Manuel de référence* a été conçu pour les bénévoles?**

	29	100 %	30	100 %	81	100 %
Non	4	14 %	1	3 %	46	57 %
Oui	25	86 %	29	97 %	35	43 %

Tableau 19

**Avez-vous reçu une copie du Manuel?**

	26	100 %	31	100 %	36	100 %
Non	4	15 %	5	16 %	13	36 %
Oui	22	85 %	26	84 %	23	64 %

## Sondage d'évaluation des bénévoles

	Personnel et gestionnaires		Coord. des bénévoles		Bénévoles	
Tableau 20						
<b>Dans quelle mesure le Manuel fournit les informations nécessaires à l'orientation des nouveaux bénévoles?</b>						
Pas du tout efficace	19	100 %	21	100 %	19	100 %
Assez efficace	2		3		2	11 %
Très efficace	6		4		7	37 %
	11	58 %	14	67 %	10	53 %
Moyenne	3,8		3,9		3,7	

	Personnel et gestionnaires		Coord. des bénévoles		Bénévoles	
Tableau 21						
<b>Veillez expliquer :</b>						
Il faut y ajouter de l'information et le mettre à jour (p. ex., personnes-ressources, sécurité)	18		19		14	
Ne l'ai pas lu/utilisé/reçu	1	6 %	4	21 %	0	0 %
Pas pertinent pour le travail communautaire	1	6 %	3	16 %	0	0 %
Met trop l'accent sur les choses à ne pas faire/pas assez d'information pratique	2	11 %	1	5 %	0	0 %
Trop rigide /on devrait pouvoir ajouter des éléments locaux	2	11 %	2	11 %	0	0 %
Rien à changer	10	56 %	7	37 %	0	0 %
Il faut le simplifier	5	28 %	0	0 %	0	0 %
Utile dans le milieu correctionnel/les établissements	0	0 %	2	11 %	0	0 %
Élaboration de programmes et formation	0	0 %	0	0 %	3	21 %
Matériel de formation	0	0 %	0	0 %	5	36 %
Activités religieuses	0	0 %	0	0 %	6	43 %

	Personnel et gestionnaires		Coord. des bénévoles		Bénévoles	
Tableau 22						
<b>Croyez-vous qu'il y a suffisamment d'activités de formation à l'intention des bénévoles?</b>						
Non	24	100 %	29	100 %	58	100 %
Oui	12	50 %	16	55 %	29	50 %
	12	50 %	13	45 %	29	50 %

	Personnel et gestionnaires		Coord. des bénévoles		Bénévoles	
Tableau 23						
<b>Quels aspects devraient être améliorés? Qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant, pour améliorer les séances de formation? Qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant, pour améliorer la capacité du SCC de former les bénévoles?</b>						
Plus de formation sur la sécurité/l'accès (détecteur ionique) et sur les choses à faire et à ne pas faire	28		29		42	
Plus de formation pratique /inclure la perspective des délinquants, du personnel et des bénévoles à la formation (p. ex., jeux de rôles, scénarios, jumelage)	9	32 %	5	17 %	0	0 %
Norme de formation nationale	14	50 %	9	31 %	0	0 %
Plus de temps et de ressources (p. ex., argent, personnel, ordinateur, locaux, accueil)	4	14 %	4	14 %	0	0 %
Poste de coordonnateur des bénévoles	15	54 %	11	38 %	0	0 %
Offrir de la formation sur place	5	18 %	2	7 %	0	0 %
Formateurs formés, compétents, spécialisés (p. ex., techniques d'animation)	2	7 %	4	14 %	0	0 %
Adapter la formation à l'emplacement et aux participants (p. ex., axée sur la collectivité, qui tient compte des antécédents des bénévoles)	3	11 %	6	21 %	0	0 %
Formation ciblée supplémentaire (p. ex., santé mentale) et renseignements plus détaillés (p. ex., lien avec les résultats correctionnels)	2	7 %	5	17 %	0	0 %
Augmenter la fréquence et l'opportunité des séances de formation/de suivi, améliorer l'uniformité	5	18 %	8	28 %	0	0 %
Mieux coordonner la formation régionale et locale (pour éviter les chevauchements)	9	32 %	5	17 %	0	0 %
	3	11 %	0	0 %	0	0 %

## Sondage d'évaluation des bénévoles

	Personnel et gestionnaires		Coord. des bénévoles		Bénévoles	
Tableau 23 (suite)						
Définir les besoins en formation et les progrès réalisés (p. ex., perfectionnement personnel)	3	11 %	0	0 %	0	0 %
Séances de formation moins rigides	1	4 %	0	0 %	0	0 %
Élaboration de programmes et formation	0	16 %	0	0 %	16	38 %
Matériel de formation	0	15 %	0	0 %	15	36 %
Activités religieuses	0	3 %	0	0 %	3	7 %
Sensibilisation	0	7 %	0	0 %	7	17 %
Autre	0	8 %	0	0 %	8	19 %
Ressources financières	0	4 %	0	0 %	4	10 %

Tableau 24

<b>Dans l'ensemble, quel est le degré d'efficacité des séances de formation des bénévoles?</b>	25	100 %	25	100 %	56	100 %
Pas du tout efficaces	1	4 %	3	12 %	11	20 %
Assez efficaces	6	24 %	3	12 %	11	20 %
Très efficaces	18	72 %	19	76 %	34	61 %
Moyenne	4		4		3,7	
<b>Veillez expliquer:</b>	18		18		25	
Il faut une formation ciblée (p. ex., sécurité/accès, questions correctionnelles, aptitudes à la communication, choses à faire/ne pas faire, ressources communautaires accessibles)	1	6 %	5	28 %	0	0 %
Aspect local pas inclus	1	6 %	1	6 %	0	0 %
Efficace/donne un bon aperçu	10	56 %	12	67 %	0	0 %
Il faut offrir des séances plus nombreuses/plus fréquentes	3	17 %	1	6 %	0	0 %
Il faut plus de formateurs/des formateurs plus qualifiés	4	22 %	0	0 %	0	0 %
Il faut plus de matériel de formation (p. ex., trousse)/de ressources (p. ex., argent)	2	11 %	0	0 %	0	0 %
Pourrait être mieux	2	11 %	0	0 %	0	0 %
Plus de pratique, moins de théorie	0	0 %	3	17 %	0	0 %
Pas assez bien adaptée au profil des bénévoles	0	0 %	1	6 %	0	0 %
Il faut une formation de suivi	0	0 %	1	6 %	0	0 %
Informative / exhaustive	0	0 %	0	0 %	14	56 %
Pas assez d'information / incomplète	0	0 %	0	0 %	7	28 %
Autre	0	0 %	0	0 %	6	24 %

Tableau 25

<b>À votre avis, les bénévoles sont-ils mieux acceptés depuis les cinq dernières années?</b>						
<i>En milieu correctionnel</i>	26	100 %	26	100 %	60	100 %
Pas du tout	2	8 %	5	19 %	13	22 %
Passablement	10	38 %	8	31 %	17	28 %
Énormément	14	54 %	13	50 %	30	50 %
Moyenne	3,7		3,4		3,4	
<i>Dans la collectivité</i>	26	100 %	24	100 %	41	100 %
Pas du tout	0	0 %	8	33 %	8	20 %
Passablement	6	23 %	4	17 %	13	32 %
Énormément	20	77 %	12	50 %	20	49 %
Moyenne	4		3,2		3,3	

## Sondage d'évaluation des bénévoles

Tableau 26

### Mesure dans laquelle les groupes suivants acceptent les bénévoles :

	Personnel et gestionnaires		Coord. des bénévoles		Bénévoles	
<i>Personnel de direction</i>	22	100 %	27	100 %	50	100 %
Pas du tout	0	0 %	2	7 %	7	14 %
Passablement	2	9 %	4	15 %	14	28 %
Énormément	20	91 %	21	78 %	29	58 %
Moyenne	4,4		4		3,9	
<i>Personnel opérationnel</i>	20	100 %	25	100 %	48	100 %
Pas du tout	5	25 %	10	40 %	9	19 %
Passablement	7	35 %	8	32 %	12	25 %
Énormément	8	40 %	7	28 %	27	56 %
Moyenne	3,3		2,8		3,6	
<i>Gestionnaires de cas</i>	21	100 %	22	100 %	19	100 %
Pas du tout	2	10 %	5	23 %	1	5 %
Passablement	6	29 %	9	41 %	6	32 %
Énormément	13	62 %	8	36 %	12	63 %
Moyenne	3,7		3,1		4	
<i>Personnel des programmes</i>	22	100 %	26	100 %	47	100 %
Pas du tout	3	14 %	2	8 %	3	6 %
Passablement	2	9 %	8	31 %	14	30 %
Énormément	17	77 %	16	62 %	30	64 %
Moyenne	4,1		3,6		4	
<i>Autre personnel</i>	19	100 %	26	100 %	42	100 %
Pas du tout	4	21 %	10	38 %	4	10 %
Passablement	8	42 %	10	38 %	14	33 %
Énormément	7	37 %	6	23 %	24	57 %
Moyenne	3,2		2,8		3,8	
<i>Délinquants</i>	23	100 %	26	100 %	69	100 %
Pas du tout	2	9 %	2	8 %	2	3 %
Passablement	2	9 %	7	27 %	9	13 %
Énormément	19	83 %	17	65 %	58	84 %
Moyenne	4,1		3,9		4,5	
<i>Grand public</i>	20	100 %	22	100 %	52	100 %
Pas du tout	7	35 %	8	36 %	10	19 %
Passablement	5	25 %	12	55 %	12	23 %
Énormément	8	40 %	2	9 %	30	58 %
Moyenne	3,1		2,6		3,5	

## Sondage d'évaluation des bénévoles

Personnel et  
gestionnaires

Coord. des  
bénévoles

Bénévoles

Tableau 27

### Qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant pour que les bénévoles soient mieux acceptés?

	Personnel et gestionnaires	Coord. des bénévoles	Bénévoles
	10	13	20
Sensibiliser davantage le personnel du SCC (p. ex., inclure à l'orientation)	6 60 %	5 38 %	0 0 %
Sensibiliser davantage le public (p. ex., publicité, avantages offerts par les bénévoles)	4 40 %	7 54 %	0 0 %
Acceptation des bénévoles par la direction	2 20 %	1 8 %	0 0 %
Il faut plus de ressources	3 30 %	0 0 %	0 0 %
Il faut humaniser les services correctionnels	2 20 %	0 0 %	0 0 %
Pas un problème	0 0 %	1 8 %	0 0 %
Il faut plus d'activités nationales/régionales	0 0 %	1 8 %	0 0 %
Sensibilisation / communication	0 0 %	0 0 %	10 50 %
Préoccupations du personnel	0 0 %	0 0 %	6 30 %
Soutien	0 0 %	0 0 %	4 20 %
Autre	0 0 %	0 0 %	4 20 %

Tableau 28

### Au cours des cinq dernières années, le SCC a-t-il fourni un soutien à des initiatives émanant de bénévoles?

	Personnel et gestionnaires	Coord. des bénévoles	Bénévoles
	29 100 %	27 100 %	64 100 %
Aucun soutien	5 17 %	7 26 %	22 34 %
Un certain soutien	11 38 %	9 33 %	22 34 %
Beaucoup de soutien	13 45 %	11 41 %	20 31 %
Moyenne	3,3	3	2,9

Tableau 29

### Veillez décrire le ou les types de soutien qui ont été fournis à des initiatives émanant de bénévoles (si « un certain soutien » ou plus)

	Personnel et gestionnaires	Coord. des bénévoles	Bénévoles
	21	14	27
Ressources matérielles (p. ex., manuel, temps, argent, véhicule, téléphone cellulaire)	3 14 %	1 7 %	0 0 %
Plus d'activités de reconnaissance/d'appréciation/de cadeaux	3 14 %	2 14 %	0 0 %
Soutien du personnel et de la direction du SCC (p. ex., formation, activités pour les bénévoles)	11 52 %	6 43 %	0 0 %
Création/financement d'un poste de coordonnateur des bénévoles	3 14 %	2 14 %	0 0 %
Fonds provenant de l'Approche correctionnelle judiciaire	6 29 %	2 14 %	0 0 %
Soutien verbal et réunions de bénévoles	1 5 %	1 7 %	0 0 %
Soutien à l'égard d'activités précises (p. ex., CAMS)	2 10 %	0 0 %	0 0 %
Activités / rafraîchissements	0 0 %	0 0 %	3 11 %
Outils et fournitures	0 0 %	0 0 %	3 11 %
Coopération et organisation	0 0 %	0 0 %	7 26 %
Lacunes - programmes et personnel	0 0 %	0 0 %	10 37 %
Autre	0 0 %	0 0 %	6 22 %
<b>Si « aucun » soutien n'est fourni, veuillez expliquer pourquoi :</b>	4	5	11
Le poste de coordonnateur n'est pas à temps plein /manque de supervision	1 25 %	1 20 %	0 0 %
Manque de soutien /reconnaissance	1 25 %	1 20 %	0 0 %
Manque de ressources (p. ex., fonds pour la formation, accueil)	2 50 %	2 40 %	3 27 %
Réductions globales de l'effectif (p. ex., les APS)	2 50 %	0 0 %	0 0 %
Manque de formation	0 0 %	2 40 %	0 0 %
Communication et personnel	0 0 %	0 0 %	4 36 %
Autre	0 0 %	0 0 %	5 45 %

## Sondage d'évaluation des bénévoles

Tableau 30

**Veillez évaluer l'ensemble du soutien qu'ont accordé les groupes suivants aux bénévoles :**

	Personnel et gestionnaires		Coord. des bénévoles		Bénévoles	
<i>Échelon local du SCC</i>						
Aucun soutien	0	0 %	6	22 %	11	19 %
Un certain soutien	9	38 %	4	15 %	20	34 %
Un soutien considérable	15	63 %	17	63 %	28	47 %
Moyenne	3,7		3,7		3,6	
<i>Échelon régional du SCC</i>						
Aucun soutien	6	29 %	5	19 %	10	67 %
Un certain soutien	5	24 %	10	38 %	3	20 %
Un soutien considérable	10	48 %	11	42 %	2	13 %
Moyenne	3,1		3,3		2	
<i>Échelon national du SCC</i>						
Aucun soutien	5	25 %	6	24 %	9	75 %
Un certain soutien	4	20 %	6	24 %	2	17 %
Un soutien considérable	11	55 %	13	52 %	1	8 %
Moyenne	3,4		3,5		1,8	
<i>Association nationale des bénévoles</i>						
Aucun soutien	1	10 %	4	21 %	7	70 %
Un certain soutien	1	10 %	1	5 %	2	20 %
Un soutien considérable	8	80 %	14	74 %	1	10 %
Moyenne	4,2		3,9		1,7	

Tableau 31

**Veillez indiquer la mesure dans laquelle, selon vous, les bénévoles estiment que les groupes suivants font preuve de reconnaissance à leur égard :**

<i>Ensemble du SCC</i>						
Aucune reconnaissance	5	21 %	9	30 %	10	16 %
Une certaine reconnaissance	10	42 %	10	33 %	24	39 %
Une grande reconnaissance	9	38 %	11	37 %	27	44 %
Moyenne	3,3		3,1		3,4	
<i>Gestionnaires</i>						
Aucune reconnaissance	3	14 %	7	23 %	13	26 %
Une certaine reconnaissance	6	29 %	11	37 %	14	28 %
Une grande reconnaissance	12	57 %	12	40 %	23	46 %
Moyenne	3,5		3,3		3,4	

## Sondage d'évaluation des bénévoles

	Personnel et gestionnaires		Coord. des bénévoles		Bénévoles	
Tableau 31 (suite)						
<i>Personnel</i>	23	100 %	29	100 %	71	100 %
Aucune reconnaissance	5	22 %	7	24 %	13	18 %
Une certaine reconnaissance	9	39 %	11	38 %	19	27 %
Une grande reconnaissance	9	39 %	11	38 %	39	55 %
Moyenne	3,2		3,2		3,6	
<i>Délinquants</i>	24	100 %	29	100 %	83	100 %
Aucune reconnaissance	0	0 %	1	3 %	5	6 %
Une certaine reconnaissance	3	13 %	5	17 %	11	13 %
Une grande reconnaissance	21	88 %	23	79 %	67	81 %
Moyenne	4,4		4,2		4,7	

Tableau 32

<b>Dans quelle mesure croyez-vous que les bénévoles se sentent valorisés et appréciés par le SCC?</b>	27	100 %	30	100 %	72	100 %
Pas du tout	2	7 %	7	23 %	9	13 %
Passablement	12	44 %	14	47 %	24	33 %
Énormément	13	48 %	9	30 %	39	54 %
Moyenne	3,4		3		3,7	

Tableau 33

<b>Dans l'ensemble, comment évalueriez-vous votre niveau de satisfaction à l'égard des bénévoles?</b>	27	100 %	29	100 %	82	100 %
Pas du tout satisfait	1	4 %	0	0 %	1	1 %
Assez satisfait	4	15 %	4	14 %	7	9 %
Très satisfait	22	81 %	25	86 %	74	90 %
Moyenne	4,2		4,3		4,5	
<b>Veillez expliquer:</b>	15		15		32	
Place à amélioration	3	20 %	5	33 %	0	0 %
Très utiles / efficaces	14	93 %	4	27 %	0	0 %
Efficaces, dévoués	5	33 %	6	40 %	0	0 %
Seulement quelques incidents isolés	0	0 %	2	13 %	0	0 %
Difficile de recruter des bénévoles et de les maintenir en fonction	0	0 %	1	7 %	0	0 %
Expérience positive	0	0 %	0	0 %	8	25 %
Satisfaction personnelle	0	0 %	0	0 %	10	31 %
Volonté d'en faire plus	0	0 %	0	0 %	5	16 %
Obstacles	0	0 %	0	0 %	7	22 %
Autre	0	0 %	0	0 %	5	16 %

Tableau 34

<b>Veillez décrire le soutien dont les bénévoles ont besoin.</b>	25		24		49	
Orientation plus complète et formation continue	11	44 %	8	33 %	0	0 %
Personne-ressource/coordonnateur à temps plein	11	44 %	9	38 %	0	0 %
Plus de soutien, de reconnaissance, d'appréciation (p. ex., repas, cartes de Noël, sentiment d'appartenance au SCC, soutien émotif)	14	56 %	15	63 %	11	22 %
Besoin d'être informé/de faire un travail utile	5	20 %	3	13 %	0	0 %

## Sondage d'évaluation des bénévoles

	Personnel et gestionnaires		Coord. des bénévoles		Bénévoles	
Tableau 34 (suite)						
Ressources (p. ex., véhicules, photocopieuses)	4	16 %	0	0 %	0	0 %
Éducation du personnel / respect de la part du personnel	8	32 %	7	29 %	0	0 %
Supervision et rétroaction	7	28 %	3	13 %	0	0 %
Soutien financier (p. ex., pour les services d'accueil, rémunération)	8	32 %	5	21 %	5	10 %
Engagement du SCC à l'égard des bénévoles	3	12 %	0	0 %	0	0 %
Locaux/soutien administratif	0	0 %	2	8 %	0	0 %
Meilleure communication	0	0 %	1	4 %	14	29 %
Formation	0	0 %	0	0 %	10	20 %
Information et organisation	0	0 %	0	0 %	10	20 %
Autre	0	0 %	0	0 %	16	33 %

Tableau 35

<b>Je crois que les bénévoles estiment que leur travail dans les établissements en vaut la peine.</b>	22	100 %	23	100 %	79	100 %
Pas du tout	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Passablement	1	5 %	2	9 %	3	4 %
Énormément	21	95 %	21	91 %	76	96 %
Moyenne	4,5		4,5		4,7	

Tableau 36

<b>Je crois que les bénévoles estiment que leur travail dans la collectivité en vaut la peine.</b>	24	100 %	24	100 %	37	100 %
Pas du tout	0	0 %	0	0 %	1	3 %
Passablement	0	0 %	3	13 %	0	0 %
Énormément	24	100 %	21	88 %	36	97 %
Moyenne	4,5		4,5		4,8	

### Sensibilisation au travail des bénévoles

*J'estime que le personnel du SCC en établissement est sensible au travail des bénévoles*

	17	100 %	18	100 %		
Pas du tout	3	18 %	4	22 %		
Passablement	7	41 %	8	44 %		
Énormément	7	41 %	6	33 %		
Moyenne	3,3		3,1			

*J'estime que le personnel du SCC dans la collectivité est sensible au travail des bénévoles*

	16	100 %	15	100 %		
Pas du tout	3	19 %	2	13 %		
Passablement	5	31 %	4	27 %		
Énormément	8	50 %	9	60 %		
Moyenne	3,4		3,7			

*J'estime que la collectivité est sensible au travail des bénévoles.*

	18	100 %	17	100 %		
Pas du tout	7	39 %	4	24 %		
Passablement	5	28 %	4	24 %		
Énormément	6	33 %	9	53 %		
Moyenne	3		3,5			

## Sondage d'évaluation des bénévoles

	Personnel et gestionnaires		Coord. des bénévoles		Bénévoles	
Tableau 36 (suite)						
<i>J'estime que l'ensemble du SCC est sensible au travail des bénévoles.</i>						
Pas du tout	3	17 %	4	21 %		
Passablement	8	44 %	3	16 %		
Énormément	7	39 %	12	63 %		
Moyenne	3,2		3,4			
<i>J'estime que les délinquants sont sensibles au travail des délinquants.</i>						
Pas du tout	2	11 %	1	5 %		
Passablement	1	6 %	3	16 %		
Énormément	15	83 %	15	79 %		
Moyenne	4,1		4,1			
Tableau 37						
<b>À votre avis, est-ce que les bénévoles font face à des obstacles dans leur travail auprès du SCC?</b>						
Non	2	7 %	3	10 %	31	40 %
Oui	26	93 %	26	90 %	46	60 %
Tableau 38						
<b>Quels sont ces obstacles?</b>						
Absence d'intimité	2	8 %	3	12 %	6	13 %
Pas au courant des autres activités de bénévolat	1	4 %	4	15 %	8	17 %
Bris de confidentialité	1	4 %	0	0 %	4	9 %
Locaux à bureaux inadéquats	2	8 %	4	15 %	4	9 %
Manque de communication avec le personnel	8	32 %	10	38 %	11	24 %
Manque de crédibilité auprès des délinquants	2	8 %	1	4 %	0	0 %
Manque de crédibilité auprès du personnel	12	48 %	12	46 %	10	22 %
Manque de crédibilité auprès de la direction	4	16 %	2	8 %	5	11 %
Accès insuffisant à l'information	6	24 %	4	15 %	5	11 %
Difficulté liée aux questions de sécurité	16	64 %	15	58 %	11	24 %
Manque de formation	12	48 %	7	27 %	7	15 %
Manque de ressources	7	28 %	6	23 %	0	0 %
Manque de temps	1	4 %	2	8 %	0	0 %
Mauvaise compréhension	1	4 %	2	8 %	0	0 %
Absence d'appréciation/de soutien	4	16 %	2	8 %	0	0 %
Bureaucratie	5	20 %	2	8 %	0	0 %
Profil changeant des délinquants	1	4 %	0	0 %	0	0 %
Structure du SCC, programme des bénévoles et communication	3	12 %	0	0 %	0	0 %
Autre	0	0 %	0	0 %	22	48 %
Tableau 39						
<b>Quels sont les trois principaux obstacles?</b>						
Bureaucratie (p. ex., paperasserie)	4	20 %	4	17 %		0 %
Question de sécurité (p. ex., accès aux établissements, autorisations)	11	55 %	9	38 %	13	33 %
Processus trop longs, manque de cohérence	1	5 %	4	17 %	0	0 %
Manque de ressources (p. ex., personnel, véhicules, locaux)	3	15 %	6	25 %	0	0 %
Trop grande supervision des activités des bénévoles	2	10 %	1	4 %	0	0 %
Manque de respect de la part du personnel et de crédibilité auprès du personnel	4	20 %	9	38 %	0	0 %
Manque de soutien/de reconnaissance/d'appréciation	6	30 %	5	21 %	0	0 %

## Sondage d'évaluation des bénévoles

	Personnel et gestionnaires		Coord. des bénévoles		Bénévoles	
Tableau 39 (suite)						
Manque de communication et d'information	5	25 %	4	17 %	0	0 %
Manque de formation	6	30 %	9	38 %	0	0 %
Manque de financement	4	20 %	4	17 %	0	0 %
Sous-utilisation des capacités des bénévoles	1	5 %	0	0 %	0	0 %
Manque de sensibilisation au rôle et à l'importance des bénévoles	4	20 %	0	0 %	0	0 %
Autre	0	0 %	0	0 %	12	30 %
Formation					5	13 %
Communication avec le personnel et crédibilité					14	35 %
Ressources					5	13 %
Information et organisation					10	25 %
Intimité					3	8 %
Temps					3	8 %

Tableau 40

### Est-ce que l'établissement/le bureau de libération conditionnelle a eu de la difficulté à recruter des bénévoles?

Est-ce que l'établissement/le bureau de libération conditionnelle a eu de la difficulté à recruter des bénévoles?	21	100 %	25	100 %
Aucune	9	43 %	11	44 %
Passablement	9	43 %	8	32 %
Beaucoup	3	14 %	6	24 %
Moyenne	2,5		2,8	

Tableau 41

### Quelles sont les principales raisons pour lesquelles les bénévoles quittent leurs fonctions?

Quelles sont les principales raisons pour lesquelles les bénévoles quittent leurs fonctions?	19		20	
Activités qui exigent trop de leur temps	2	11 %	3	15 %
Frustration engendrée par la bureaucratie	10	53 %	10	50 %
N'ont pas l'impression de faire une contribution valable	3	16 %	1	5 %
N'ont pas suffisamment de contacts directs avec les délinquants	4	21 %	5	25 %
Motifs personnels	2	11 %	10	50 %
Manque de soutien de la part du SCC	8	42 %	13	65 %
Emplacement géographique	1	5 %	1	5 %
Questions liées à la sécurité	5	26 %	2	10 %
Manque d'information/de structure	4	21 %	3	15 %
Pas ce à quoi ils s'attendaient	0	0 %	2	10 %
Taux de roulement/d'attrition normal	3	16 %	0	0 %
Activités inappropriées	1	5 %	0	0 %
Manque d'intérêt / de motivation	2	11 %	0	0 %
Questions liées à la formation	1	5 %	0	0 %

Tableau 42

### Veillez décrire toutes les initiatives réalisées au cours des 5 dernières années qui, selon vous, ont été particulièrement efficaces pour recruter des bénévoles.

Veillez décrire toutes les initiatives réalisées au cours des 5 dernières années qui, selon vous, ont été particulièrement efficaces pour recruter des bénévoles.	24		21		28	
Liaison avec la collectivité (p. ex., foires, forums, activités culturelles)	13	54 %	8	38 %	0	0 %
Recommandation de la part de bénévoles actuels /d'employés du SCC	8	33 %	3	14 %	0	0 %
Passer par le service d'aumônerie pour attirer des bénévoles	1	4 %	1	5 %	0	0 %
Publicité (p. ex., Internet, journaux, les stations de radio/télé locales)	9	38 %	10	48 %	4	14 %
Journée portes ouvertes (établissements, bureaux de libération conditionnelle)	1	4 %	0	0 %	0	0 %
Partenariats avec des groupes communautaires (p. ex., Volunteer Victoria)	11	46 %	1	5 %	0	0 %
Conférences/présentations	6	25 %	3	14 %	0	0 %

## Sondage d'évaluation des bénévoles

	Personnel et gestionnaires		Coord. des bénévoles		Bénévoles	
Tableau 42 (suite)						
Ressources affectées au recrutement / stratégie de recrutement	2	8 %	0	0 %	0	0 %
Harmoniser les besoins avec les intérêts	0	0 %	1	5 %	0	0 %
Journée portes ouvertes	0	0 %	1	5 %	0	0 %
Aucune	0	0 %	4	19 %	0	0 %
Bouche à oreille	0	0 %	0	0 %	4	14 %
Publication	0	0 %	0	0 %	3	11 %
Église	0	0 %	0	0 %	6	21 %
Activités de sensibilisation sociale	0	0 %	0	0 %	10	36 %
Autre	0	0 %	0	0 %	5	18 %
Formation	0	0 %	0	0 %	4	14 %
Tableau 43						
<b>Avez-vous entendu parler de l'Association nationale des bénévoles (ANB)?</b>	29	100 %	24	100 %	84	100 %
Non	6	21 %	3	13 %	73	87 %
Oui	23	79 %	21	88 %	11	13 %
Tableau 44						
<b>Avez-vous établi des contacts avec l'ANB?</b>	24	100 %	19	100 %	17	100 %
Aucun	15	63 %	10	53 %	14	82 %
Quelques-uns	5	21 %	2	11 %	2	12 %
Énormément	4	17 %	7	37 %	1	6 %
Moyenne	2,2		2,7		1,4	
Tableau 45						
<b>Veillez évaluer l'efficacité de l'ANB en ce qui a trait aux activités suivantes :</b>						
<i>Création de liens entre le personnel du SCC et les bénévoles en établissement</i>						
Pas du tout efficace	3	43 %	8	67 %		
Assez efficace	4	57 %	3	25 %		
Très efficace	0	0 %	1	8 %		
<i>Création de liens entre le personnel du SCC et les bénévoles dans la collectivité</i>						
Pas du tout efficace	2	29 %	7	54 %		
Assez efficace	4	57 %	3	23 %		
Très efficace	1	14 %	3	23 %		
<i>Prestation de soutien aux bénévoles</i>						
Pas du tout efficace	2	29 %	6	43 %		
Assez efficace	1	14 %	3	21 %		
Très efficace	4	57 %	5	36 %		
<i>Partage des leçons apprises</i>						
Pas du tout efficace	2	25 %	7	58 %		
Assez efficace	2	25 %	2	17 %		
Très efficace	4	50 %	3	25 %		

## **Annexe D : Emplacements où ont été tenues des entrevues**

L'échantillon utilisé aux fins de l'évaluation était composé des emplacements qui ont obtenu la plus grande part du financement dans le cadre de l'Approche correctionnelle judiciaire aux fins du recrutement, de la formation et/ou du maintien en fonction des bénévoles.

### **Atlantique :**

Moncton

#### ***Enjeux :***

Projet de réinsertion sociale de Moncton (coalition et réseau de soutien de la collectivité de Moncton)

AR : Atlantique

Collectivité :

Société John Howard

Bureau Moncton

Établissement :

Établissement Westmorland

### **Ontario :**

Kingston/Warkworth, Hamilton, Toronto, Ottawa

#### ***Enjeux :***

Pénitencier de Kingston, Établissement de Warkworth, recrutement, reconnaissance, maintien en fonction; Hamilton, formation; Toronto, recrutement/collectivité/ethnoculturel; Ottawa, formation

AR : Ontario

Collectivité :

Société John Howard - Kingston

Bureau sectoriel Hamilton

Bureau sectoriel du centre-ville de Toronto

Bureau de district d'Ottawa

Établissement :

Établissement de Warkworth

### **Québec :**

Montréal, Laval

#### ***Enjeux :***

Formation, maintien en fonction, reconnaissance

AR : Québec

Collectivité :  
ARSQ (bénévole)  
CCC Martineau  
Bureau sectoriel Lafontaine (Montréal Métropolitain)

Établissement :  
Établissement de Sainte-Anne-des-Plaines

**Prairies :**

AR : Edmonton

**Enjeux :**

Formation et maintien en fonction (Conférence des bénévoles)

AR : Prairies

Collectivité :  
Bureau sectoriel Edmonton

**Pacifique :**

AR/Mission, Vancouver, Victoria

**Enjeux :**

Collectivité

AR : Pacifique

Collectivité :  
Services correctionnels communautaires  
Bureau sectoriel de Fraser Valley  
Bureau sectoriel de Vancouver  
Bureau Victoria

**Administration centrale**

**Enjeux :**

Formation, maintien en fonction, reconnaissance – avec un accent sur l'infrastructure

Personnel du Secteur des communications et de l'engagement des citoyens et de l'Aumônerie

**Exemples de partenaires communautaires**<sup>24</sup>

Société Elizabeth Fry

Société John Howard

Armée du Salut

L'Association des services de réhabilitation sociale du Québec (ASRSQ)

Association de rencontres culturelles avec les détenus (ARCAD)

Société St.-Léonard

M2W2

---

<sup>24</sup> Les partenaires communautaires étaient différents d'une région à une autre, donc différents partenaires ont participé dans différentes régions.