



Guide de gestion des ressources bénévoles

L'Évasion St-Pie X

Soutenir et accompagner pour un milieu de vie dynamique

Préambule

L'Évasion St-Pie X fait appel à des bénévoles annuellement pour l'aider à réaliser sa Mission à savoir que dans une optique du développement du pouvoir d'agir, L'Évasion St-Pie X intervient prioritairement aux Appartements St-Pie X auprès des familles dans toutes leurs diversités afin de favoriser la santé et le mieux-être ainsi qu'une appropriation de leur milieu de vie.

Les bénévoles sont des personnes qui offrent gratuitement de leur temps et leurs énergies, et qui ne désirent en retour qu'effectuer un travail qui contribuera à leur épanouissement personnel par la gratification de participer au mieux-être de leur communauté. Par conséquent, L'Évasion St-Pie X reconnaît que les bénévoles représentent une ressource humaine indispensable et inestimable.

L'Évasion St-Pie X favorise la création et le maintien d'un climat de travail satisfaisant pour toutes les personnes en son sein, et pour ce faire il est important que les bénévoles fassent partie intégrante de l'organisation et se sentent reconnus comme tel.

Dans cette perspective, le présent guide est un moyen de fixer les bases pour concrétiser les intentions de l'organisme.

Ce guide a pour but de faciliter d'une part, le travail de la coordination des bénévoles et des autres personnes responsables des ressources bénévoles, en mettant un cadre clair quant aux procédures de gestion des ressources bénévoles; et d'autre part, de formaliser l'engagement inestimable de nos bénévoles, en les incluant dans les politiques et procédures de l'organisme, au même titre que les employés. Pour que les procédures soient respectées, elles doivent être communiquées aux bénévoles, mais également à l'ensemble des employés de L'Évasion St-Pie X.

La mise en application des procédures de gestion des ressources bénévoles n'est pas l'affaire d'une ou deux personnes, car tous les individus et composantes de l'organisme ont un rôle important à jouer dans l'amélioration de la qualité de vie au travail et dans la réalisation de la mission. La personne responsable des bénévoles, en partenariat avec les autres collègues, veille donc à l'application de ce guide, ainsi qu'à son actualisation continue.

Philosophie de gestion des ressources bénévoles

En accord avec les valeurs fondamentales de L'Évasion St-Pie X, qui sont :

La confiance dans le potentiel des gens, dans la mission de l'organisation et dans notre approche et nos façons de faire.

L'engagement auprès des partenaires et des collaborateurs; à offrir un service professionnel, de qualité et adapté; auprès de l'organisation en tant que salarié, bénévole ou membre.

La rigueur dans l'exécution de nos tâches; dans notre capacité à nous analyser et à ajuster nos pratiques; dans la mise en place d'une démarche cohérente et structurée; dans l'évaluation qualitative et quantitative de nos actions.

Le style de gestion privilégié sera fondé plus précisément sur les aspects suivants :

- La valorisation des contributions et de la créativité des individus et des groupes;
- Le respect des individus et des groupes;
- La transparence et l'équité dans les actions, les décisions et les nominations;
- La confiance entre les individus et les groupes, notamment en favorisant l'écoute, la compréhension et la collaboration mutuelles;
- Le respect des Lois et règlements auxquels est soumis L'Évasion St-Pie X.

Table des matières

PRÉAMBULE	3
PHILOSOPHIE DE GESTION DES RESSOURCES BÉNÉVOLES	3
OBJECTIFS GÉNÉRAUX	7
GRANDS PRINCIPES DE GESTION DES RESSOURCES BÉNÉVOLES	7
VOLET DOTATION	8
1) <i>Objectifs du volet</i>	8
2) <i>Recrutement</i>	8
a. <i>Identification des besoins en bénévoles</i>	8
b. <i>Définition de poste</i>	8
c. <i>Recherche de candidatures pour le bénévolat</i>	8
3) <i>Sélection des candidats et candidates</i>	9
a. <i>Convocation</i>	9
b. <i>Entrevue des candidats et candidates</i>	9
4) <i>Engagement</i>	10
5) <i>Désengagement</i>	10
VOLET ACCUEIL ET INTÉGRATION	11
1) <i>Objectifs du volet</i>	11
2) <i>Accueil</i>	11
3) <i>Intégration</i>	12
VOLET BILAN ET ÉVALUATION	13
1) <i>Objectifs du volet</i>	13
2) <i>Principes sous-jacents au processus de bilan et évaluation</i>	13
VOLET FORMATION	14

1) Objectifs du volet	14
2) Plan de formation	14
VOLET RECONNAISSANCE	15
<i>Objectifs du volet</i>	15
<i>Dans les faits</i>	15
ANNEXE I Code canadien du Bénévolat	16
Annexe II Charte du bénévolat	18
ANNEXE III Convention d'engagement réciproque	23
ANNEXE IV Questionnaire d'entrevue	25
ANNEXE V Formulaire d'inscription	27

Objectifs généraux

Les procédures de gestion des ressources bénévoles visent à :

- Planifier et organiser le service des bénévoles afin d'en assurer son efficacité et sa pérennité;
- Définir de manière générale la philosophie de l'organisme en matière de gestion des ressources bénévoles, dans le cadre de la réalisation de sa mission et la faire connaître aux employés et aux bénévoles;
- Favoriser l'intégration des bénévoles dans les différentes actions de l'organisme et contribuer ainsi au développement et au maintien d'un sentiment d'appartenance;
- Aider les bénévoles à développer des compétences et aptitudes, tant professionnelles que personnelles;
- Donner un sens, rassembler et unifier les actions individuelles et collectives par la clarification des rôles et des attentes;
- Créer un environnement visant à favoriser la satisfaction au travail afin d'améliorer la qualité des services offerts.

Grands principes de gestion des ressources bénévoles

Respect et reconnaissance

Considérer chaque bénévole comme une personne unique, la respecter dans ses qualités propres et reconnaître son apport à la réalisation de la mission de l'organisme.

Implication

Encourager les bénévoles à s'investir et à s'engager dans le cadre de leurs activités, faciliter et soutenir les initiatives, développer chez chacun et chacune le sentiment et la possibilité d'influencer leur travail et leur organisation.

Satisfaction

Favoriser les conditions pour que chaque bénévole soit fier de son travail, y trouve une source de valorisation et de créativité.

Qualité des prestations de service

Susciter chez les bénévoles le souci d'un travail de qualité.

Équité

Rechercher l'équité entre les différents types de bénévoles, notamment en fonction de leurs aptitudes et de leur santé, et veiller à rendre la gestion des ressources bénévoles exempte de biais discriminatoire à l'égard des bénévoles.

Volet Dotation

1) Objectifs du volet

Ce volet veut assurer aux différents services de l'organisme, les ressources bénévoles nécessaires au bon endroit et au bon moment, afin de permettre la réalisation de sa mission. Les activités liées à la dotation mobilisent des personnes, de l'énergie et du temps. Il faut donc établir des règles et procédures visant à combler de façon adéquate, les postes bénévoles vacants.

Plus spécifiquement :

- Créer un cadre de référence pour la sélection et le recrutement des bénévoles;
- Assurer la cohérence entre les besoins de l'organisme et les intérêts et capacités des candidats;
- Identifier et recruter les meilleures personnes pour les postes à combler;
- Garantir un processus de recrutement impartial, équitable et assurant la confidentialité.

2) Recrutement

a. Identification des besoins en bénévoles

La personne responsable des bénévoles, avec les collègues des différents secteurs, détermine les besoins de l'organisme en terme de bénévolat afin d'assurer la réalisation de sa mission. Les besoins énoncés devront préciser les attentes en matières de compétences/formations/références, aptitudes, temps, fréquence, durée.

b. Définition de poste

Une fois les besoins en bénévoles bien identifiés, il est important de bien définir chacun des postes avec les responsables des services. Pour trouver la bonne personne à la bonne place, il faut savoir ce que l'on attend d'elle, aussi faut-il bien décrire les objectifs du poste, les responsabilités rattachées, les tâches qui seront assignées aux bénévoles, ainsi que la personne qui supervise le poste ou l'activité. Les bénévoles seront ainsi au fait des responsabilités et des limites rattachées au poste.

c. Recherche de candidatures pour le bénévolat

Une fois toutes les informations récoltées concernant le poste à combler, le responsable doit :

- Consulter la **Banque de candidatures bénévoles**¹, et contacter les personnes répondant au profil pour valider leur intérêt;
- En cas de besoin, afficher le poste à l'interne ou à l'externe.

3) Sélection des candidats et candidates

Il est important de s'assurer que la personne sélectionnée réponde en grande partie, par son intérêt, ses connaissances, ses compétences, ses qualités et sa disponibilité, au poste à combler. Ce premier travail de sélection doit être réalisé de façon très attentive, afin d'éviter de convoquer inutilement des personnes en entrevue.

a. Convocation

L'Évasion St-Pie X n'assume aucun frais de déplacement ou de séjour pour les personnes appelées en entrevue.

b. Entrevue des candidats et candidates

L'entrevue est importante pour comprendre ce que recherche la personne, à la fois ses motivations et ses compétences, son adéquation avec la mission et les valeurs de l'organisme, avec les besoins d'aujourd'hui et de demain.

- **Entrevue préliminaire**

Cette entrevue est menée, par téléphone ou en personne, par le responsable des bénévoles avec l'aide du **Questionnaire d'entrevue**². Cet entretien permet d'étudier la motivation et les intérêts de l'individu face au bénévolat et connaître ses disponibilités, présenter l'organisme sommairement. On peut également profiter de cette occasion pour démêler les malentendus qu'il pourrait y avoir, notamment en ce qui a trait à la gratuité des services offerts.

- **Entrevue finale**

Cette entrevue porte plus spécifiquement sur les compétences et les qualités de la personne pour remplir le poste. La personne responsable du poste à combler devra réaliser cet entretien plus spécifique, ainsi que la vérification des diplômes et des références s'il y a lieu, notamment le formulaire d'empêchement pour tout ce qui relève des services auprès des mineurs. Le responsable des bénévoles, si le poste n'est pas directement sous sa supervision, pourra collaborer à cette entrevue, soit par sa présence lors de l'entretien ou encore par sa participation à l'élaboration du questionnaire d'entrevue.

¹ La Banque de candidatures bénévoles est constituée à partir des informations provenant des formulaires d'offre de service bénévole, remplis par les candidats pour faire du bénévolat ou d'offres spontanées envoyées via le site Internet de l'organisme.

² Voir Annexe IV.

Si le candidat ne répond pas, par son profil ou ses attentes, aux besoins du poste dans l'organisme, il faut être en mesure de ne pas retenir sa candidature et peut-être le référer à d'autres organismes qui seront plus à même de bénéficier de ses compétences.

4) Engagement

Avant de procéder à l'engagement, le responsable des bénévoles ou le superviseur du bénévole, s'assure que le dossier est conforme.

Le dossier bénévole, document confidentiel, devrait contenir, outre les renseignements personnels généraux :

Au début de l'engagement :

- Le formulaire de candidature;
- Le CV et les références si exigés par le poste;
- La Convention d'engagement réciproque dûment signée par les deux parties;
- Le rapport d'entrevue, s'il y a lieu.

Tout au long de l'engagement :

- Les rapports de rencontres;
- Les avertissements écrits;
- La lettre de désengagement dûment signée;
- Tout autre document jugé important par le responsable.

5) Désengagement

Le Code Canadien du Bénévolat stipule que "l'organisation doit réprimander ou congédier ses bénévoles en suivant des politiques et processus uniformes et clairement établis tout en respectant la sécurité et la dignité de toutes les parties. Les bénévoles doivent savoir à l'avance quels gestes peuvent entraîner une réprimande ou leur congédiement. L'organisation doit traiter les bénévoles avec respect et dignité mais la sécurité et le bien-être des bénéficiaires, du personnel et des autres bénévoles passent avant".

Les bénévoles, quand ils sont en fonction à titre bénévole pour l'organisme, doivent se comporter en conformité avec ses règles et ses valeurs. Aussi, si un bénévole enfreint les règles de l'organisme ou par ses gestes et comportements terni l'image de l'organisme, il peut s'avérer nécessaire de s'en séparer.

Il faut donc s'assurer lors de la lecture de la Charte des bénévoles, de la Convention d'Engagement et du Code d'éthique, avec les nouveaux bénévoles (et les bénévoles actuels lors de la mise en place des nouvelles procédures), de bien expliquer les éléments qui doivent être respectés, au risque d'avoir un avertissement écrit ou le cas échéant, une invitation à quitter l'organisme à titre de bénévole.

Volet Accueil et Intégration

1) Objectifs du volet

Ce volet vise surtout à sensibiliser le bénévole à son environnement et à lui permettre de s'approprier ses nouvelles tâches avec tout l'encadrement et le soutien dont il pourrait avoir besoin. L'accueil et l'intégration des nouveaux bénévoles revêtent une importance primordiale. Ces étapes leur permettent d'avoir des réponses aux questions qu'ils sont susceptibles de se poser en lien avec le poste qu'ils auront à remplir et, conséquemment, de connaître la mission, les valeurs et les normes de l'organisme. Le succès de ce volet passe inévitablement par la collaboration de tous les membres du personnel de l'organisation.

2) Accueil

L'engagement ne peut se faire dans la précipitation, puisqu'il pourrait arriver qu'un nouveau bénévole se retrouve parachuté dans des fonctions très précises, sans avoir eu le temps ni la possibilité de s'exprimer sur ce qu'il souhaiterait faire. Ainsi, il est souhaité, une fois la personne sélectionnée, que la responsable du bénévole l'informe de tout ce qui est relatif au poste qui lui sera confié, lui fasse faire une visite de l'organisme, lui présente les membres de son équipe de travail et l'invite à participer à une **période d'essai**.

Cette période de découverte, avant l'engagement définitif, permet au bénévole d'observer, de poser des questions, de voir en quoi consiste le poste et dans quel environnement il se déroule. Il pourra prendre connaissance des personnes avec qui il devra travailler, ainsi que de la population desservie par l'organisation. Pendant cette période, la personne pourra être parrainée par un autre bénévole ou un employé, ou encore assister à certaines activités à titre d'observateur.

C'est seulement après cette période d'accueil indispensable, qu'un entretien est souhaitable avec le responsable des bénévoles, ce qui permettra la lecture commune du **Guide du bénévole**, afin de préciser un certain nombre de point avec le ou la bénévole. Par exemple, certains postes pourraient avoir à être adaptés pour des causes de limitations fonctionnelles ou autres motifs.

Le **Guide du bénévole**, devrait comporter :

- La Charte du bénévolat incluant le Code d'éthique des bénévoles;
- La Convention d'entente réciproque;
- Le rapport annuel de l'organisme;
- Tout autre document pouvant favoriser l'intégration des bénévoles.

Si toutes les parties sont d'accord avec tous les éléments du Guide du Bénévole, la **Convention d'engagement réciproque**³ doit être signée et un dossier ouvert pour le nouveau bénévole.

³ Voir Annexe III.

3) *Intégration*

Dans le cadre de la période d'intégration du nouveau bénévole, le responsable ou le superviseur lui accorde une attention particulière en le guidant dans l'accomplissement de ses tâches et dans sa recherche d'information.

Il est de la responsabilité du superviseur immédiat de voir à ce que les conditions facilitant l'intégration du bénévole soient réunies et de s'assurer que le nouveau bénévole agit selon les règlements et les procédures en vigueur dans l'organisme. Pendant les premières présences, le superviseur doit échanger avec le bénévole pour s'assurer qu'il s'adapte bien à ses nouvelles tâches et à son équipe de travail et rectifier le tir au besoin. Le superviseur doit également être disponible pour des échanges d'informations et des commentaires, ce qui facilitera la création et le maintien d'un climat de confiance pendant cette période critique.

Volet Bilan et évaluation

1) Objectifs du volet

Ce volet en lien avec l'importance de permettre aux bénévoles de s'exprimer sur les rôles, tâches et responsabilités des bénévoles, le soutien et l'encadrement, et à identifier des besoins de formation et de perfectionnement. Il s'agit ici de favoriser la communication entre les bénévoles, leurs responsables et la direction pour permettre d'évaluer leur satisfaction au travail.

Le bilan et évaluation c'est l'occasion :

- **pour l'organisme**, d'actualiser ses besoins en bénévoles ou de modifier certains postes et pratiques pour l'atteinte optimale de ses objectifs et de la réalisation de sa mission. Un moment d'échanges permettant aux responsables des bénévoles de connaître les attentes des bénévoles et de réévaluer leurs stratégies pour motiver, responsabiliser et valoriser l'engagement bénévole.
- **pour le bénévole**, de s'exprimer sur les bons coups et les difficultés traversées, ainsi que des améliorations à apporter au service dans lequel il est engagé.

2) Principes sous-jacents au processus de bilan et évaluation

▪ **Rigueur**

Considérer systématiquement les faits et la diversité des points de vue des individus.

▪ **Réceptivité et distanciation**

Être à l'écoute de toutes les personnes concernées et faire preuve d'ouverture sans conclusion hâtive.

▪ **Équité et non discrimination**

Tendre à la plus grande justice possible et à transmettre une information impartiale aux bénévoles en s'assurant d'être exempt de biais discriminatoires.

Volet Formation

1) Objectifs du volet

Ce volet vise à :

- Permettre aux bénévoles d'acquérir et de développer les connaissances et habiletés requises par leurs tâches;
- Favoriser le développement du potentiel de chacun des bénévoles.

Pour attirer, développer et fidéliser les bénévoles, il faut leur donner les compétences dont ils ont besoin pour mener au mieux les tâches confiées. La formation continue aidera à améliorer le travail des bénévoles et pourrait susciter une plus grande participation de leur part aux efforts de l'organisation.

L'engagement ou non des responsables pour la formation, la communication et la motivation a un impact quant à la pérennité des équipes et la fidélité des bénévoles. Les bénévoles ont besoin de sentir qu'ils sont un apport précieux à l'organisme. L'opportunité de pouvoir développer de nouvelles aptitudes et compétences, en plus de contribuer à leur épanouissement, favorise également le développement d'un sentiment d'appartenance.

2) Plan de formation

Un plan de formation efficient doit tenir compte des besoins, des résultats des évaluations des bénévoles, du budget octroyé et des disponibilités des formateurs et des locaux. Les formations doivent être planifiées avec le responsable des bénévoles et la direction.

Voici quelques idées de modules qui pourraient être mis sur pied pour améliorer d'une part la prestation des services par les bénévoles et d'autre part, visant leur développement personnel :

- Connaissance, partage et diffusion de la mission, des valeurs et des différentes activités de l'organisme;
- Le bénévolat dans l'organisme;
- Atelier de sensibilisation sur la pauvreté;
- Hygiène et santé / sécurité au travail (*devrait être obligatoire pour le travail des bénévoles dans une cuisine par exemple*);
- Sensibilisation aux réalités culturelles différentes;
- La communication;
- Sensibilisation au soutien psychologique : savoir écouter, accueillir et écouter;
- Comment travailler en équipe.

Volet Reconnaissance

Objectifs du volet

Ce volet n'existe pas en vase clos. Il s'intègre à tous les autres, à toutes les étapes de la gestion des ressources bénévoles. Il s'agit en fait d'un principe de base pour tous les responsables de bénévoles.

L'organisme Bénévoles Canada affirme que, *"Le salaire d'un bénévole est l'assurance d'être reconnu comme un partenaire à part entière et respecté au sein de l'organisme. Aussi, la reconnaissance doit-elle faire partie intégrante du processus de gestion"*.

Dans les faits

L'organisme fait appel à des bénévoles provenant de divers horizons, de différentes cultures, avec des compétences et des expériences variées. Chaque bénévole, avec son bagage distinct, répond à des besoins spécifiques. Chaque bénévole, sans distinction quant à la nature du poste qu'il occupe ou des qualifications ou titres qu'il détient, doit être considéré comme essentiel dans sa contribution pour la réalisation de la mission de l'organisme. Il faut donc s'assurer d'éviter les différences de traitement, tant dans la gestion que dans la reconnaissance.

De multiples actions, petites et grandes, peuvent contribuer à reconnaître et valoriser les bénévoles :

- Leur dire merci tous les jours;
- Reconnaître leurs bons coups et les guider vers les bonnes façons de faire si ils commettent des erreurs, afin de les aider à développer leurs compétences;
- Leur donner des responsabilités qui leur permettent d'apprendre et de s'épanouir;
- Organiser des événements reconnaissance;
- Leur donner la possibilité de partager leur expérience, leurs connaissances avec les autres et l'opportunité de s'exprimer sur des décisions les touchant ou touchant leur service;
- Souligner les événements marquants dans la vie et l'engagement bénévole des bénévoles;
- Manifester de la reconnaissance envers les personnes qui quittent après avoir consacré un nombre important d'années à la réalisation de la mission de l'organisme, en leur remettant une plaque par exemple ou en diffusant l'information dans la communauté, les journaux de quartier;
- Reconnaître les réalisations intéressantes de personnes ou de groupes et ainsi encourager un certain dépassement;
- Faire reconnaître par la communauté les contributions spéciales des bénévoles notamment à travers des témoignages, des prix, etc.

ANNEXE I Code canadien du Bénévolat⁴

La valeur du bénévolat

Le bénévolat est essentiel à toute société juste et démocratique.

- Il encourage la responsabilité, la participation et l'interaction au sein de la société.

Le bénévolat renforce la collectivité.

- Il favorise le changement et le développement en cernant les besoins de la collectivité et en y répondant.

Le bénévolat est profitable à l'organisme et aux bénévoles.

- Il accroît la capacité des organismes à atteindre leurs buts et offre aux bénévoles la possibilité de se réaliser et de faire leur part dans la société.

Le bénévolat est fondé sur des relations.

- Il permet aux organismes d'atteindre leurs buts en ayant recours aux services des bénévoles et offre aux bénévoles l'occasion de s'épanouir et d'apporter une aide concrète à la collectivité en contribuant aux organismes bénévoles.

Les principes directeurs du bénévolat

Les bénévoles ont des droits. Les organismes bénévoles reconnaissent que les bénévoles constituent une ressource humaine essentielle et s'engagent à prendre des mesures pour appuyer leurs efforts.

- Les pratiques de l'organisme assurent la participation efficace des bénévoles.
- L'organisme s'engage à offrir un soutien aux bénévoles dans un milieu sécuritaire.

Les bénévoles ont des responsabilités. Les bénévoles prennent des engagements et sont responsables envers l'organisme.

- Les bénévoles se montrent respectueux envers les personnes desservies et la collectivité.
- Les bénévoles se montrent responsables et intègres dans l'exercice de leurs fonctions.

⁴ **Bénévoles Canada.** Le Code canadien du bénévolat. 2006.

Les normes organisationnelles sur le bénévolat

Norme 1 : APPROCHE AXÉE SUR LA MISSION. Le conseil d'administration, les dirigeants bénévoles et le personnel reconnaissent le rôle essentiel des bénévoles et appuient leurs efforts destinés à aider l'organisme à atteindre ses buts et à remplir sa mission.

Norme 2 : RESSOURCES HUMAINES. L'organisme apprécie les bénévoles et les traite comme des membres à part entière de ses ressources humaines. Il adopte une approche planifiée pour définir et appuyer la participation des bénévoles. Cette approche permet d'établir l'importance du rôle des bénévoles dans le cadre de sa mission, de trouver les ressources financières et humaines nécessaires à l'appui du programme de bénévolat et d'élaborer des politiques de gestion efficaces.

Norme 3 : PLANIFICATION DU PROGRAMME ET POLITIQUES. L'organisme adopte des politiques et des procédures pour définir et appuyer formellement la participation des bénévoles.

Norme 4 : ADMINISTRATION DU PROGRAMME. L'organisme affecte une personne qualifiée à l'administration de son programme de bénévolat.

Norme 5 : POSTES BÉNÉVOLES. L'organisme confie aux bénévoles des postes intéressants qui leur permettent de contribuer à ses buts ou à sa mission en fonction de leurs habiletés, de leurs expériences et de leurs besoins.

Norme 6 : RECRUTEMENT. L'organisme recrute et sélectionne des bénévoles provenant de sources diverses à l'aide de stratégies internes et externes.

Norme 7 : FILTRAGE. L'organisme adopte un processus de filtrage bien défini et connu de tous qu'il applique à chaque bénévole.

Norme 8 : ORIENTATION ET FORMATION. L'organisme offre aux bénévoles une séance d'orientation sur ses activités, ses politiques et ses pratiques qui traite notamment de leurs droits et responsabilités. De plus, les bénévoles bénéficient d'une séance de formation qui correspond au poste qu'ils occupent et à leurs besoins individuels.

Norme 9 : SUPERVISION. L'organisme assure aux bénévoles une supervision adéquate qui correspond au poste qu'ils occupent et leur fait régulièrement des commentaires et écoute les leurs.

Norme 10 : RECONNAISSANCE. L'organisme souligne régulièrement la contribution des bénévoles par des mesures formelles ou informelles.

Norme 11 : GESTION DES DOSSIERS. L'organisme adopte des pratiques normalisées de gestion des dossiers et de la documentation en accord avec les lois pertinentes.

Norme 12 : ÉVALUATION. L'organisme évalue régulièrement l'incidence et la contribution des bénévoles et celles de son programme de bénévolat, afin de déterminer s'il reçoit l'aide dont il a besoin pour remplir sa mission.

Annexe II Charte du bénévolat

L'Évasion St-Pie X

Attendu que L'Évasion St-Pie X reconnaît le rôle essentiel des bénévoles pour atteindre ses objectifs et remplir sa mission;

Attendu que le ou la bénévole est une personne qui offre gratuitement de son temps et ses énergies et qui ne désire en retour qu'effectuer des tâches qui contribueront à son épanouissement personnel par la réponse à des besoins qui lui sont propres;

Tout ou toute bénévole accueilli-e et intégré-e à L'Évasion St-Pie X se voit remettre la présente charte. Elle définit le cadre de relation et des règles qui doivent s'instituer d'une part entre les bénévoles et la coordination des bénévoles et d'autre part, entre les employés et les bénévoles.

I. Rappel de la mission et des valeurs de L'Évasion St-Pie X

Dans une optique du développement du pouvoir d'agir, L'Évasion St-Pie X intervient prioritairement aux Appartements St-Pie X auprès des familles dans toutes leurs diversités afin de favoriser la santé et le mieux-être ainsi qu'une appropriation de leur milieu de vie.

Les valeurs de L'Évasion St-Pie X sont :

- **Confiance**
Dans le potentiel des gens;
Dans la mission de l'organisation;
Dans notre approche et nos façons de faire;
- **Engagement**
Auprès des partenaires et des collaborateurs;
A offrir un service professionnel, de qualité et adapté;
Auprès de l'organisation en tant que travailleur (salarié ou bénévole) et en tant que membre;
- **Rigueur**
Dans l'exécution de nos tâches;
Dans notre capacité à nous analyser et à ajuster nos pratiques;
Dans la mise en place d'une démarche cohérente et structurée;
Dans l'évaluation qualitative et quantitative de nos actions.

II. Place des bénévoles

Dans le cadre de sa mission, L'Évasion St-Pie X fait appel à des bénévoles pour qu'ils et qu'elles contribuent à offrir des prestations de services de qualité. Les bénévoles assurent les services dans les secteurs de la Vie communautaire et de la Famille, siègent au Conseil d'administration et participent à l'organisation de nos différents événements. Les bénévoles font partie intégrante de la vie de notre organisme.

III. Droits des bénévoles

L'Évasion St-Pie X s'engage à l'égard de ses bénévoles :

1) en matière d'information :

- à les informer sur les finalités de l'organisme, les principaux objectifs de l'année, le fonctionnement, les différents services et la répartition des principales responsabilités,
- à faciliter les rencontres souhaitables avec les dirigeants, les autres bénévoles, les employés et les participants;

2) en matière d'accueil et d'intégration :

- à les accueillir et à les considérer comme des collaborateurs et collaboratrices à part entière, et à considérer chaque bénévole comme indispensable,
- à leur confier, bien sûr en fonction de leurs besoins propres, des activités en regard de leurs compétences, leurs motivations et leurs disponibilités,
- à définir les activités, tâches et responsabilités de chaque bénévole,
- à tenir compte des forces et limites de chacun,
- à situer le cadre de la relation entre chaque bénévole et l'organisme dans une **Convention d'engagement réciproque**;

3) en matière de gestion et de développement de compétences :

- à assurer leur intégration et leur formation par tous les moyens nécessaires et adaptés aux ressources disponibles par l'organisme,
- à organiser des rencontres régulières d'échanges sur les difficultés rencontrées, les centres d'intérêts et les compétences développées,
- à les aider dans leur démarche de validation des acquis;

4) en matière de couverture sociale :

- à leur garantir la couverture et le bénéfice d'une assurance responsabilité civile dans le cadre des activités confiées (CNESST et Ville de Québec).

Conformément à la **Convention d'engagement réciproque**, L'Évasion St-Pie X se réserve le droit d'interrompre l'activité d'un ou d'une bénévole en respectant, dans toute la mesure du possible, des délais de prévenance raisonnables.

IV. Responsabilités des bénévoles

L'activité bénévole est librement choisie; il ne peut donc exister de liens de subordination, au sens du droit du travail, entre L'Évasion St-Pie X et ses bénévoles, mais ceci n'exclut pas le respect de règles et de consignes.

Ainsi, le ou la bénévole s'engage à :

- adhérer à la mission et aux valeurs de l'organisme,
- se conformer aux objectifs du service ou programme auquel il ou elle collabore,
- respecter le fonctionnement de l'organisme et ses règles de vie,
- assurer de façon efficace son activité et ses tâches, sur la base des horaires et disponibilités choisis conjointement, au sein d'une **Convention d'engagement réciproque** et éventuellement après une période d'essai,
- exercer son activité dans le respect des convictions et opinions de chacun et chacune,

- considérer que les participants et résidents sont au centre des activités et programmes de l'organisme, donc à être accueillant, avec tous les égards possibles,
- collaborer avec les autres acteurs de l'organisme : dirigeants, employés et autres bénévoles,
- participer aux formations proposées.

Conformément à la **Convention d'engagement réciproque**, les bénévoles peuvent interrompre à tout moment leur collaboration, mais s'engagent, dans toute la mesure du possible, à respecter un délai de prévenance raisonnable.

V. Code d'éthique

Dans le respect des valeurs de l'organisme, nous demandons aux bénévoles de :

- Traiter les participants, les employés et les autres bénévoles avec respect et considération (respect de la Charte des droits et libertés de la personne).
- Effectuer les tâches assignées efficacement et honnêtement, en assurant l'équité dans les services.
- Participer aux formations offertes par l'organisme.
- Respecter la confidentialité, agir avec discrétion.
- Exprimer au responsable leurs satisfactions et insatisfactions par rapport à leurs tâches et suggérer des améliorations ou des changements.
- Aviser le responsable aussitôt que possible si l'on est dans l'incapacité de pouvoir remplir ses fonctions selon l'horaire fixé ou d'assister à une formation.
- Respecter les règles inhérentes au service auquel ils sont affectés.

VI. Modalités visant la gestion des situations difficiles ou de règlement de différends

Dans le cas où un bénévole ne respecterait pas un ou plusieurs éléments de la Charte du bénévole ou de la Convention d'engagement, des mesures pourront être prises pour régler la situation. Ces mesures pouvant aller de l'avertissement verbal par la direction générale de L'Évasion St-Pie X ou son représentant jusqu'à l'interruption temporaire ou permanente de l'implication du bénévole. Les mesures prises seront proportionnelles à la situation.

En tout temps, un bénévole peut demander à rencontrer une chargée de projets ou la direction pour faire part d'une difficulté ou pour porter plainte. L'Évasion St-Pie X s'engage à accueillir et traiter les plaintes avec diligence et respect.

VII. Politique de prévention du harcèlement sexuel ou psychologique et traitement des plaintes

L'Évasion St-Pie X

- S'engage à prévenir toute forme de harcèlement;
- S'engage à promouvoir le respect entre toutes les personnes impliquées dans l'organisation, employé, bénévole ou participant aux activités ou services;
- Considère qu'il est de la responsabilité de chacun de contribuer par sa conduite à établir un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique ou sexuel;
- S'engage à prendre rapidement les mesures raisonnables et appropriées pour faire cesser le harcèlement psychologique ou sexuel, le cas échéant;
- S'engage à intervenir de façon impartiale et confidentielle pour régler toute situation qui lui est révélée pouvant constituer du harcèlement psychologique ou sexuel.

L'Évasion St-Pie X ne tolère ni n'admet aucune forme de harcèlement psychologique ou sexuel au sein de son organisme, que ce soit :

- par des gestionnaires envers des personnes salariées;
- entre des collègues;
- par des personnes salariées envers leurs supérieurs;
- de la part de toute personne qui lui est associée : bénévoles, résidents, participants, partenaires, fournisseurs, visiteurs ou autres;

L'application de cette politique est valide :

- sur les lieux de travail;
- dans les aires communes;
- à tout autre endroit où les personnes doivent se trouver dans le cadre de leur emploi ou implication (ex.: réunions, formations, déplacements, activités sociales organisées par l'organisme);
- dans les communications par tout moyen, technologique ou autres.

Procédure de dépôt et de traitement d'une plainte :

- L'employé ou le bénévole qui s'estime victime de harcèlement présent ou potentiel doit, dans un premier temps, demander à la personne qui exerce ce harcèlement de mettre à fin à ses agissements. Cette demande peut être faite verbalement ou par écrit.
- Si le dialogue n'est pas possible ou si la démarche n'est pas fructueuse, l'employé ou le bénévole peut formuler une plainte à la Direction. Si cette démarche est impossible ou infructueuse, la plainte peut être portée directement au Conseil d'administration. Ces démarches peuvent être faites verbalement ou par écrit.
- L'employé ou le bénévole qui dépose une plainte doit être en mesure de fournir le plus de renseignement possible sur le comportement dénoncé ainsi que sur le nom des témoins, s'il y a lieu.
- L'employé ou le bénévole qui dépose une plainte peut être accompagné de la personne de son choix.
- Si la solution de la situation relève de la responsabilité de la personne qui reçoit la plainte, celle-ci prend les mesures appropriées pour la régler.

- Si la situation ne peut être corrigée à ce niveau, la Direction fait appel à un médiateur qui fera enquête et qui déposera les recommandations appropriées dans les meilleurs délais.
- Si l'enquête démontre un comportement ou une situation inacceptable, des mesures administratives ou disciplinaires pourront être prises.
- Une plainte de harcèlement est une chose sérieuse. Une plainte émise de mauvaise foi ou avec l'intention de nuire à quelqu'un constitue également du harcèlement psychologique, et peut entraîner les sanctions.

VIII. Privilèges accordés aux bénévoles

L'Évasion St-Pie X est conscient que l'engagement dans certains mandats peut être très exigeant. Dans cette volonté de reconnaître la présence indispensable des bénévoles pour la réalisation de certains services, des privilèges sont accordés.

Les bénévoles résidents aux Appartements St-Pie X et ayant réalisé un minimum de trois (3) heures de bénévolat durant la semaine auprès de l'organisme ou de l'Association des locataires peuvent:

- Accéder à la distribution alimentaire du vendredi de la semaine où le bénévolat est réalisé avant les résidents qui se présentent à l'organisme et selon l'ordre établi par le responsable de la distribution (bénévoles de l'avant-midi, bénévoles de l'après-midi, autres bénévoles).

Les bénévoles résidents à l'extérieur des Appartements St-Pie X bénévoles à la distribution alimentaire et vivant sous le seuil de personnes à faible revenu* peuvent :

- Accéder à la distribution alimentaire de la semaine où le bénévolat est réalisé avant les résidents qui se présentent à l'organisme et selon l'ordre établi par le responsable de la distribution.

*Les bénévoles désirant se prévaloir de ce privilège doivent fournir une preuve de revenu (avis de cotisation) annuellement.

ANNEXE III Convention d'engagement réciproque

L'Évasion St-Pie X

Représentée par _____, responsable des bénévoles

Cette convention individuelle s'inscrit dans la Charte du bénévolat de L'Évasion St-Pie X. Elle est remise à (nom du bénévole).

L'Évasion St-Pie X s'engage à l'égard de (nom du bénévole)

- à lui confier le poste et les tâches suivantes :
 - ...
 - ...
- à respecter les horaires et disponibilités convenus suivants :
 - ...
 - ...
- à écouter ses suggestions,
- à assurer un programme, préalable et continu, d'information, d'intégration et de formation,
- à organiser des rencontres régulières sur ses activités et sur ce que lui apporte son engagement bénévole, notamment en matière de reconnaissance et de développement de compétences,
- à rembourser ses dépenses, préalablement autorisées, engagées pour le compte de L'Évasion St-Pie X,
- à identifier et faire connaître les risques en santé et sécurité selon les tâches,
- à couvrir, par une assurance adéquate, les risques d'accidents causés ou subis dans le cadre de ses activités,
- si souhaité, à l'aider à faire reconnaître ses compétences acquises dans le cadre de sa collaboration comme bénévole,
- à faire respecter la politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel et du traitement des plaintes,
- à appliquer les modalités visant la gestion de situations difficiles ou de différends

L'Évasion St-Pie X pourra à tout moment décider de la fin de la collaboration de **(Nom du bénévole)** en respectant, dans toute la mesure du possible, un délai de prévenance raisonnable. Soit dans le cas d'une coupure de poste ou dans le cas du non respect, par le ou la bénévole, des engagements ci-dessous.

(Nom du bénévole) s'engage à l'égard de L'Évasion St-Pie X :

- à coopérer avec les différents partenaires de l'organisme : participants, dirigeants, employés et les autres bénévoles,
- à respecter le fonctionnement de l'organisme et son règlement interne,
- à traiter, en paroles comme en gestes, toutes les personnes avec respect et sans discrimination,
- à s'impliquer dans les activités confiées,
- à respecter les horaires et disponibilités convenues et prévenir le responsable en cas d'impossibilité,

- à faire des suggestions d'amélioration du fonctionnement et de l'organisation du service des bénévoles et/ou des activités,
- à participer aux réunions d'information et aux ateliers de formations proposés.

(**Nom du bénévole**) pourra à tout moment mettre fin à sa collaboration en respectant, dans toute la mesure du possible, un délai de prévenance raisonnable.

Le bénévole pourra se référer au responsable de l'activité (nom et no de téléphone) _____ ou la chargée de projets du secteur (nom et no de téléphone) _____ pour toute situation particulière, commentaire ou plainte.

Signée à ... le

_____, responsable des bénévoles

_____, bénévole

ANNEXE IV Questionnaire d'entrevue

Les questions suivantes peuvent guider au moment de rencontrer un nouveau bénévole en entrevue. Elles sont conçues pour faciliter le contact direct avec le candidat bénévole, de même que pour aider à compléter les informations obtenues par l'entremise du formulaire de demande pour un poste bénévole. Bien sûr, il vous faut les adapter à aux différents besoins et à qui l'on s'adresse.

Expérience(s) de bénévolat

- a) Avez-vous déjà fait du bénévolat?
- b) Si oui, auprès de quel organisme?
- c) Auprès de quelle clientèle travailliez-vous?
- d) Combien de temps avez-vous occupé votre poste?
- e) Dans quel secteur d'activités étiez-vous impliqué (sports, culture, services sociaux, etc.)?
- f) Quelles étaient vos tâches et responsabilités?
- g) Êtes-vous encore bénévole auprès de cet organisme? Si non, pour quelle raison avez-vous quitté?
- h) Qu'avez-vous apprécié et moins apprécié à propos de cet organisme?
- i) Qu'avez-vous tiré de votre expérience?

Personnalité et besoins en termes de supervision

- a) En quoi le bénévolat est-il important pour vous?
- b) Quelles sont vos motivations à faire du bénévolat?
- c) Quels sont vos points forts?
- d) Quels sont vos points faibles?
- e) Appréciez-vous le travail d'équipe ? Pour quelles raisons?
- f) Êtes-vous plus à l'aise d'avoir la responsabilité d'un projet ou de soutenir son exécution? Pourquoi?
- g) Préférez-vous travailler seul ou supervisé? Pourquoi?
- h) Croyez-vous que votre travail bénévole devrait être évalué ? Si oui, de quelle manière? Si non, pourquoi?
- i) Quelle est votre opinion quant à la supervision des bénévoles?
- j) Êtes-vous prêt à suivre une formation pour votre travail bénévole?
- k) Êtes-vous prêt à participer à des rencontres de formation ou d'information?

Contributions du bénévole

- a) Préférez-vous être en contact direct avec la clientèle ou non? Pourquoi?
- b) Vous est-il facile d'être à l'aise avec tous les types de personnes?
Élaborer...
- c) Combien de temps êtes-vous prêt à consacrer à votre bénévolat (par semaine, par mois)?
- d) Êtes-vous prêt à vous engager pour trois mois? six mois? un an?

Conclusion

- a) Quand seriez-vous prêt à débiter votre bénévolat?
- b) Y a-t-il quelque chose dont nous n'avons pas parlé et que vous jugez important d'aborder?
- c) Avez-vous des questions?

Merci de votre intérêt pour notre organisme.

(Note : En terminant, laissez savoir au candidat quelles sont les prochaines étapes ou à quoi il peut s'attendre.)

ANNEXE V Formulaire d'inscription

Fiche d'inscription- bénévolat

Nom : _____ Prénom : _____

Adresse : _____

Numéro de téléphone : _____

Date de naissance : _____

Adresse courriel : _____

Personne à contacter en cas d'urgence : _____

Numéro de téléphone : _____

Quelles activités de L'Évasion St-Pie X vous intéressent?

___ Accueil

___ Aide aux devoirs

___ Conseil d'administration

___ Cuisine des collations

___ Distribution alimentaire

___ Distribution d'accroches-porte

___ Friperie : ___ Accueil et vente ___ Tri des vêtements

___ Halte-garderie

___ Parrainage de nouveaux bénévoles

___ Autre : _____

Quelles sont vos expériences de travail ou d'engagement bénévole?

Quelles sont vos motivations à devenir bénévole?

Avez-vous, présentement ou dans le passé, eu des problèmes de santé que nous devrions connaître ?

Quelles sont vos disponibilités ? Nombre d'heures par semaine ____ ou par mois ____

	Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Am							
Pm							
Soir							

Êtes-vous disponible sur appel en cas de besoin (ex : activités spéciales aux fêtes) ? _____

Date : _____

Signature du bénévole : _____

Signature de l'employé de L'Évasion St-Pie X : _____

En cas échéant, l'organisme peut exiger une vérification des antécédents judiciaires

☐

Cocher lorsque les antécédents ont été vérifiés