



Politique : RH-B1

TITRE : Bénévoles

Adopté : 17 avril 2007

CATÉGORIE : Ressources humaines

Dernière révision : 20 septembre 2013

SURVEILLANCE : juin 2019

Révisée le : 11 mars 2016

Le Centre de santé communautaire du Grand Sudbury (CSCGS) fait appel aux bénévoles pour offrir de l'appui à la programmation et combler certains rôles spécifiques. Le CSCGS croit qu'il est important pour le bénévole de se sentir respecté et apprécié afin de rester motivé. Ceci est la base d'une relation productive et harmonieuse.

Afin d'aider le bénévole à exécuter ses tâches, le CSCGS s'engage à :

1. lui fournir une formation adéquate;
2. lui assurer un milieu sain et sécuritaire;
3. le motiver et l'appuyer;
4. l'accompagner et le guider;
5. le remercier et reconnaître sa contribution.

DÉFINITIONS

1. CATÉGORIE DE BÉNÉVOLES

1.1. Bénévole générale

- 1.1.1. gouverne le CSCGS par le biais du conseil d'administration
- 1.1.2. participe aux initiatives du CSCGS pour définir les besoins, défendre les droits, faire la publicité, interagir avec les clients, selon la description de tâches du bénévole
- 1.1.3. offre des services et programmes à la clientèle

1.2. Bénévole pour le cheminement personnel

- 1.2.1. individu pour qui le bénévolat fait partie d'un processus de croissance personnel et d'intégration
- 1.2.2. l'objectif est que l'individu devienne un bénévole général
- 1.2.3. a des tâches limitées
- 1.2.4. ne peut pas avoir des tâches qui exigent la manipulation d'argent
- 1.2.5. ne peut pas travailler seul avec des personnes vulnérables

1.3. Bénévole étudiant

- 1.3.1. complète des heures de bénévolat requis pour un diplôme d'études secondaires
- 1.3.2. ne peut pas siéger au conseil d'administration
- 1.3.3. doit toujours être supervisé

2. L'ACTION BÉNÉVOLE

Un bénévole est une personne qui fait don de son temps, de son plein gré, sans attendre en retour une compensation financière. C'est une ressource humaine à la réponse de certains

besoins de la communauté, visant l'amélioration de la qualité de vie. L'action bénévole se distingue des autres types d'actions par le caractère gratuit et libre des gestes posés. Le bénévole demeure ainsi toujours libre dans le choix de la clientèle à aider ou à servir, libre aussi dans le choix de son champ d'action, libre de partager ses expériences et ses compétences et libre de la durée de son engagement.

3. **RESPONSABILITÉS DU CSCGS**

Le CSCGS est responsable de l'utilisation des ressources bénévoles mises à sa disposition. En faisant la promotion de l'action bénévole, le CSCGS peut mieux répondre aux besoins réels de la communauté.

PROCÉDURES

1. **Langue de communication**

La langue de communication au CSCGS pour les bénévoles et les employés entre eux ainsi qu'entre les bénévoles et la clientèle, est le français. Le CSCGS doit en tout temps protéger son identité francophone.

2. **Recrutement**

- 2.1. Le travail de recrutement vise divers secteurs de la communauté incluant les anciens clients et les anciens employés pour assurer une bonne représentation de la communauté et de la clientèle. Le recrutement est centré sur les besoins des programmes, des services et des comités du CSCGS et est conforme aux critères établis pour chaque programme.
- 2.2. Le recrutement des bénévoles est une responsabilité partagée par tous les employés du CSCGS.

3. **Encadrement**

- 3.1. L'adjoint en ressources humaines et à la gestion agit à titre de coordonnateur des bénévoles.
- 3.2. Il coordonne la documentation du dossier des bénévoles et le processus d'orientation d'un nouveau bénévole.
- 3.3. Il voit à ce que chaque bénévole a un dossier complet avec la documentation nécessaire et à jour.
- 3.4. Les tâches d'un bénévole peuvent être assignées par un employé du CSCGS qui encadre son bénévolat. Cet employé sert de personne ressource au bénévole dans l'accomplissement de ses tâches comme bénévole.
- 3.5. Un employé par site est désigné comme personne ressource pour assurer une bonne communication et gestion des bénévoles.

4. **Sélection**

- 4.1. Avant d'accepter un bénévole il faut premièrement s'assurer du besoin, donc, lorsqu'une personne démontre un intérêt à devenir bénévole au CSCGS, celle-ci rencontre soit l'employé responsable des bénévoles dans le site ou est dirigé vers le coordonnateur des bénévoles pour avoir une discussion qui porte sur les intérêts et compétences de l'individu.

- 4.2. L'employé qui rencontre la personne portant un intérêt de bénévolat est responsable de communiquer les détails de la demande au coordonnateur des bénévoles. Le coordonnateur, en consultation avec la gestion ou des membres du personnel, est responsable de la sélection des nouveaux bénévoles.
- 4.3. Un bénévole sera accepté basé sur des facteurs tels que :
 - 4.3.1. les affectations disponibles et les besoins du CSCGS;
 - 4.3.2. ses intérêts, ses compétences et son expérience;
 - 4.3.3. sa disponibilité;
 - 4.3.4. son adhésion à la politique, au protocole de confidentialité et le résultat de la vérification judiciaire, au besoin.

5. **Orientation et formation**

Le CSCGS offre un programme d'orientation pour ses bénévoles géré par le coordonnateur des bénévoles.

- 5.1. Lorsqu'un bénévole est accepté, il reçoit une orientation, ainsi qu'une formation spécifique selon les tâches à accomplir.
- 5.2. L'orientation et la formation du bénévole relèvent de l'employé qui encadre le bénévole en consultation avec le coordonnateur des bénévoles.
- 5.3. La documentation est envoyée au coordonnateur des bénévoles.
- 5.4. Un bénévole n'est pas actif jusqu'à ce que tous les documents nécessaires soient reçus par le coordonnateur des bénévoles. Un dossier qui n'est pas complet dans une période de 12 mois ne sera pas conservé.
- 5.5. Le coordonnateur des bénévoles développe aussi, en collaboration avec les employés, des programmes de formation axés sur l'évolution des capacités et des compétences propres à favoriser l'autonomie, la motivation et le développement personnel.

6. **Vérification du casier judiciaire**

- 6.1. Certains nouveaux bénévoles doivent fournir, avant d'entreprendre leurs fonctions, une vérification du casier judiciaire obtenu dans les derniers douze (12) mois.
 - 6.1.1. Les animateurs de programmes;
 - 6.1.2. Les bénévoles qui ont la possibilité d'être seuls avec des clients dans des situations vulnérables;
 - 6.1.3. Autres bénévoles, à la discrétion de la gestion.
- 6.2. La personne doit initialement défrayer le coût de cette vérification. Si la personne est acceptée comme bénévole au CSCGS, le montant lui est alors remboursé.
- 6.3. Lors du renouvellement de son statut de bénévole, aux trois ans, le formulaire de «Mise à jour – vérification du casier judiciaire» doit être signé. À défaut de remettre le formulaire complété, le bénévole est automatiquement relevé de ses fonctions.

7. **Références**

Étant donné la nature subjective des références, le CSCGS ne vérifie pas celles-ci pour les bénévoles et prend d'autres mesures pour gérer les risques.

8. **Appréciation de rendement**

Les bénévoles sont évalués sur une base régulière pour assurer leur participation active et efficace dans l'évolution du CSCGS.

9. **Engagement**

- 9.1. L'engagement d'un nouveau bénévole est valide pour une période de trois (3) ans. En acceptant cet engagement, le bénévole accepte aussi la responsabilité de communiquer au CSCGS les changements à ses renseignements personnels et aussi à aviser le CSCGS s'il y a des changements au statut de son casier judiciaire.
- 9.2. Si le bénévole décide de terminer son engagement avant la fin de la période de trois (3) ans, celui-ci doit aviser le CSCGS aussitôt que possible afin de permettre au coordonnateur de fermer son dossier.
- 9.3. Le bénévole qui quitte le CSCGS peut obtenir une lettre de recommandation s'il en fait la demande; cette lettre est émise par la direction générale du CSCGS.
- 9.4. Le processus d'inscription est renouvelé au trois (3) ans.

10. **Confidentialité**

- 10.1. Le respect de la confidentialité est exigé du bénévole comme il est exigé de la part du personnel. Lors de la session d'orientation, on lui demande de faire la lecture et de signer la déclaration de confidentialité. Cette déclaration signée est preuve que le bénévole a lu et a bien compris son engagement à respecter la confidentialité.
- 10.2. Tous renseignements concernant la clientèle, les employés, les bénévoles et les stagiaires sont traités avec la plus stricte confidentialité et ne doivent, sous aucun prétexte, être discutés avec des personnes non autorisées. Tous les membres du conseil d'administration, le personnel, les stagiaires et les bénévoles sont tenus de respecter intégralement la confidentialité de l'information obtenue dans le cadre de leurs tâches.
- 10.3. Tout bris de mesures de sécurité ou de confidentialité de la part d'un bénévole peut mener à des mesures disciplinaires, y compris remercier le bénévole de ses services.

11. **Résolution de conflits**

- 11.1. En cas de conflit, le bénévole est encouragé à approcher l'autre parti directement afin de résoudre à l'amiable la situation. Si ceci n'est pas possible, le bénévole communique avec l'employé qui encadre son bénévolat ou le coordonnateur des bénévoles. Celui-ci évalue la situation et tente de résoudre le problème de sorte à que la solution soit mutuellement bénéfique pour tous. Les employés peuvent aussi faire appel au processus interne de résolution de conflit tout comme s'il s'agissait d'un employé.
- 11.2. Le CSCGS se réserve le droit de mettre fin à la relation avec le bénévole en tout temps.

12. **Discrimination et harcèlement**

- 12.1. Le bénévole a droit à un milieu de travail harmonieux, respectueux, sans discrimination ou harcèlement basé sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle, l'expression

de l'identité sexuelle, l'âge, l'état matrimonial, l'état familial ou un handicap. Si le bénévole croit qu'il y a eu discrimination ou harcèlement à son égard, il doit immédiatement communiquer avec le coordonnateur des bénévoles qui prend immédiatement des mesures pour remédier à la situation.

- 12.2. Si un bénévole fait preuve de discrimination ou se livre à du harcèlement, le CSCGS peut mettre fin à l'engagement du bénévole.

13. Mesures disciplinaires et renvoi d'un bénévole

- 13.1. Les services d'un bénévole sont interrompus si le bénévole ne respecte pas l'entente prise avec le CSCGS (par exemple, violation de la confidentialité, agir d'une manière préjudiciable).

- 13.2. L'objet premier d'une mesure disciplinaire est d'inciter le bénévole à corriger un comportement ou une conduite jugée inacceptable. Cette méthode comporte quatre (4) étapes :

Étape 1 – Avertissement verbal : L'employé qui encadre le bénévole l'informe verbalement qu'une conduite particulière est inacceptable et par la même occasion lui indique que le Coordonnateur des bénévoles sera avisé. L'avertissement verbal est consigné par écrit et versé au dossier du bénévole.

Étape 2 – Avertissement écrit : Le bénévole reçoit un avis écrit de la directrice des programmes indiquant qu'une conduite particulière est inacceptable et les attentes relatives aux conduites acceptables. Une copie de l'avertissement est remise au bénévole et l'originale est gardée au dossier.

Étape 3 – Suspension : Lorsque la suspension devient nécessaire, la direction générale est avisée au préalable. Le bénévole reçoit un avis écrit signé par la direction générale indiquant qu'une conduite particulière est inacceptable, et qu'il est relevé de ses fonctions pour une période déterminée. L'avis indique aussi les conséquences d'une récidive. Une copie de la lettre de suspension est remise au bénévole et l'originale est gardée au dossier.

Étape 4 – Renvoi : Le renvoi constitue l'étape finale pour inconduite et ne devrait être envisagé que lorsque toutes les autres mesures disciplinaires ont échoué ou se sont avérées inadéquates. Par contre, le CSCGS peut avoir recours à des mesures disciplinaires à n'importe laquelle des étapes précédentes, selon la gravité de l'incident. La direction générale évalue cette gravité en consultation avec le coordonnateur des bénévoles.

14. Conflits d'intérêts

- 14.1. Toute personne en conflit d'intérêts se voit refuser toute occasion de faire du bénévolat. Être en conflit d'intérêts signifie qu'une personne peut retirer des bénéfices financiers ou personnels grâce à son implication dans l'équipe de bénévoles.

14.2. Le bénévolat au CSCGS ne donne aucun privilège ou droit à un individu face à un poste rémunéré affiché au CSCGS, qu'il soit similaire ou non à l'affectation du bénévole. Si un bénévole obtient un poste au CSCGS, les heures ou le temps consacré comme bénévole ne peuvent pas être utilisés pour accumuler de l'ancienneté ou comme période de probation.

15. **Reconnaissance**

Le CSCGS valorise la contribution des bénévoles et prend des mesures annuellement pour les reconnaître et les remercier.

16. **Assurance (biens du CSCGS)**

16.1. Le CSCGS veille à ce que les bénévoles soient assurés pendant qu'ils œuvrent dans les locaux du CSCGS ou lors de visites à domicile ou qu'ils agissent au nom du CSCGS.

16.2. L'équipement du CSCGS prêté aux bénévoles (tel qu'un appareil vidéo) sera couvert par la police d'assurance du CSCGS. Si un bénévole décide de se servir de son équipement personnel, il doit avoir ses propres assurances.

17. **Remboursement**

Un bénévole a droit au remboursement pour les dépenses raisonnables encourues dans le cadre de ses fonctions si ces dépenses ont été autorisées au préalable par un superviseur du CSCGS.

18. **Transport de client**

Il est interdit à un bénévole de transporter un client dans son véhicule personnel.



Direction générale