

Politique:	BÉNÉVOLES ET STAGIAIRES
Révisée	28 juillet 2008
Révisée	14 décembre 2009
Révisée	23 octobre 2014
Date d'approbation par le directeur général	27 juillet 2015

TABLE DES MATIÈRES

1. GÉNÉRAL	4
2. DÉFINITIONS	4
2.1 BÉNÉVOLE	4
2.2 STAGIAIRE.....	5
3. DROITS DES BÉNÉVOLES ET DES STAGIAIRES	5
4. RECRUTEMENT	5
4.1 BÉNÉVOLES	5
4.2 STAGIAIRES	5
5. ANTI-DISCRIMINATION	5
6. SÉLECTION	6
6.1 BÉNÉVOLES	6
6.1.1 <i>Procédures générales de sélection des bénévoles réguliers</i>	6
6.1.2 <i>Procédures générales de sélection des bénévoles occasionnels</i>	7
6.2 STAGIAIRES	7
7. ORIENTATION	8
7.1 BÉNÉVOLES	8
7.2 STAGIAIRES	8
8. CONFIDENTIALITÉ	9
9. SUPERVISION	9
9.1 BÉNÉVOLES	9
9.2 STAGIAIRES	9
10. ÉVALUATION	10
10.1 BÉNÉVOLES	10
10.1.1 <i>Évaluation de performance annuelle et/ou départ</i>	11
10.1.2 <i>Bénévoles occasionnels</i>	11
10.2 STAGIAIRES	11
10.3 RÔLE DES SUPERVISEURS	11
11. RÉOLUTION DE CONFLITS	12
12. RÉAFFECTATION	12
13. DISCIPLINE	12
13.1 POUR LES BÉNÉVOLES ET STAGIAIRES	13
14. CESSATION	13
14.1 BÉNÉVOLES	13
14.2 STAGIAIRES	13
14.3 AUTRES CONSIDÉRATIONS	14
14.4 FIN DE SERVICE SANS AVERTISSEMENT.....	14

15. RECONNAISSANCE	14
15.1 PLAQUE DE RECONNAISSANCE	14
15.2 ATTESTATION DU TRAVAIL DE BÉNÉVOLE OU DU STAGE.....	15
16. SANTÉ ET SÉCURITÉ.....	15
16.1 ASSURANCES	15
17. RESPONSABILITÉS DES BÉNÉVOLES ET DES STAGIAIRES	15
17.1 LANGUE DE COMMUNICATION	15
17.2 RESPECT DES VALEURS ORGANISATIONNELLES DU CENTRE.....	15
17.3 PONCTUALITÉ ET ABSENCES	15
17.4 TENUE VESTIMENTAIRE.....	16
17.5 REPRÉSENTANT DE L'ORGANISME	16
17.6 UTILISATION DE L'AFFILIATION À L'ORGANISME.....	16
17.7 RELATIONS AVEC LES CLIENTS.....	16
17.8 SIGNALEMENT DE MAUVAIS TRAITEMENTS D'UN ENFANT.....	16
17.9 UTILISATION DES RESSOURCES DU CSCHN	16
17.10 DÉPENSES.....	16
17.11 USAGE D'ALCOOL ET DE DROGUES.....	17
17.12 DOSSIER CRIMINEL.....	17
18. CLIENTS PARTICIPANT COMME BÉNÉVOLES.....	17
19. ÉPINGLETTE D'IDENTITÉ.....	17
20. HEURES DE BÉNÉVOLAT	17
21. ÉVALUATION DU PROGRAMME DE BÉNÉVOLAT	17
ANNEXE 1 PRINCIPES DU CODE CANADIEN DU BÉNÉVOLAT.....	18

1. GÉNÉRAL

Le Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara, ci-après appelé « CSCHN » est pleinement reconnaissant envers les bénévoles de la contribution inestimable qu'ils¹ apportent au Centre et à la communauté en occupant des rôles de premier plan ou de soutien :

- en administrant bénévolement le CSCHN par le Conseil d'administration ;
- en siégeant au sein de comités du CSCHN ou du Conseil ;
- en participant aux initiatives du CSCHN pour définir ses besoins, défendre ses droits, faire de la publicité, avoir des échanges avec les clients, etc.
- en offrant des services complémentaires à ceux offerts par les employés du Centre.

La Direction du CSCHN adopte le **Code canadien du bénévolat (annexe A)** en tant que partie intégrante de son fonctionnement et s'engage à le communiquer à tous ses employés et bénévoles et qu'il soit accessible en tout temps aux bénévoles et aux membres de son personnel à titre de référence et de consultation.

Le CSCHN encourage aussi le placement de stagiaires au sein de l'organisme et s'efforce de fournir une formation de haut calibre aux étudiants diplômés du domaine de la santé et de disciplines connexes des maisons d'enseignement reconnues. Il offre aussi la possibilité aux stagiaires et aux professionnels de la santé nouvellement diplômés de découvrir, par la même occasion, le régime de soins propre au CSCHN.

Les bénévoles et les stagiaires sont des atouts importants du CSCHN. Le CSCHN s'efforce donc de favoriser et de soutenir leur intégration pour aider les employés et les membres des comités ou du Conseil à développer les services et programmes du CSCHN. Le CSCHN s'efforce aussi de pratiquer une gestion optimale des bénévoles et des stagiaires dans tous les domaines par le biais d'un encadrement efficace et d'une juste reconnaissance de leur aide.

2. DÉFINITIONS

2.1 Bénévole

Un bénévole est une personne qui, sans compensation ou attente d'une compensation quelconque, est officiellement recrutée acceptée et orientée par le CSCHN avant de commencer à remplir ses fonctions, telles que définies dans la description du poste de bénévole.

Les bénévoles représentent un moyen et une ressource qui permettent de répondre à certains besoins de la communauté et d'améliorer sa qualité de vie. L'action bénévole se distingue des autres types d'actions par le caractère gratuit et libre de sa contribution. Ainsi, la personne bénévole demeure toujours libre dans le choix de la clientèle à aider ou à servir, libre aussi dans le choix de ses tâches à accomplir, libre de partager ses expériences et sa compétence et libre de la durée de son engagement.

Type de bénévoles:

Le CSCHN emploie des:

- **bénévoles réguliers**, qui offrent leurs services sur une base continue ou à long terme.
- **bénévoles occasionnels**, recrutés pour une tâche spécifique de courte durée (ex. : pour un événement).
- **bénévoles membres des comités consultatifs** recrutés pour travailler sur un sujet spécifique relié à un programme
- **bénévoles membres du Conseil d'administration** du CSCHN qui doivent se référer aux politiques et procédures concernant le Conseil d'administration (Voir la Politique de *Gouvernance* et les procédures du *Conseil d'administration*).

¹ Afin d'alléger la lecture de cette politique, le genre masculin est utilisé et inclut le genre féminin à part égale.

2.2 Stagiaire

Un stagiaire est un étudiant placé par un établissement d'enseignement pour une période de temps déterminée, afin qu'il puisse apprendre à effectuer des tâches précises liées à sa formation.

Un étudiant qui vient indépendamment au CSCHN pour obtenir une expérience de travail est admissible à devenir un bénévole régulier. Les étudiants qui souhaitent simplement faire un nombre spécifique d'heures de travail communautaire, qui ne sont pas placés au CSCHN par un établissement d'enseignement et qui n'ont pas fait une demande pour devenir bénévoles réguliers sont considérés des bénévoles occasionnels.

3. DROITS DES BÉNÉVOLES ET DES STAGIAIRES

Les bénévoles et les stagiaires du CSCHN ont les droits suivants :

- Le droit d'être traités comme des collègues avec dignité, respect et confiance.
- Le droit de recevoir une supervision et un encadrement adéquats par une personne accueillante bien informée et qui a la volonté de leur consacrer le temps nécessaire.
- Le droit d'être entendus en participant à la planification, tout en se sentant à l'aise d'offrir des suggestions.
- Le droit de participer à l'évaluation du programme de bénévolat du CSCHN.
- Le droit d'accomplir des tâches qui leur conviennent, en fonction de leurs préférences personnelles, de leur expérience de vie et de leur disponibilité.
- Le droit d'apprendre le plus possible sur le programme dans lequel ils ont choisi de travailler, sur ses politiques et sur la façon dont ils s'intègrent dans la communauté.
- Le droit d'être soutenus et reconnus par l'organisme.

4. RECRUTEMENT

4.1 Bénévoles

Le recrutement est centré sur les besoins des programmes, des services et des comités du CSCHN et est conforme aux critères établis pour chaque programme. Le Responsable du bénévolat ou la/les personnes désignée(s) par la Direction générale, sont chargés du recrutement des bénévoles pour le CSCHN. Les membres du personnel sont encouragés à contacter le Responsable du bénévolat s'ils participent à un événement ou une activité communautaire où il serait possible d'exposer de la documentation concernant le recrutement des bénévoles au CSCHN.

4.2 Stagiaires

Le recrutement des stagiaires se fait habituellement par le biais d'un établissement d'enseignement selon l'entente signée. Cette entente fait état des responsabilités respectives du CSCHN et de l'établissement d'enseignement et elle est rédigée avant que des stagiaires soient admis au CSCHN pour des fins de stage ou de recherche. Cette entente est conçue pour permettre à chaque étudiant de bénéficier d'un environnement d'apprentissage qui convient à la fois au CSCHN, à l'établissement d'enseignement et à l'étudiant lui-même. L'entente en question est complétée avant l'arrivée de tout étudiant au CSCHN préférablement deux semaines à l'avance.

5. ANTI-DISCRIMINATION

Le recrutement et la sélection d'un candidat en tant que bénévole au CSCHN sont basés uniquement sur les qualifications de cette personne et sa capacité à répondre aux besoins du poste telles que définies par le programme.

Afin de garantir une bonne représentation, les efforts de recrutement des bénévoles du CSCHN viseront divers secteurs de la communauté et les groupes minoritaires et majoritaires de la population.

Le CSCHN est contre la discrimination, notamment; la race, l'origine ethnique, la couleur de la peau, le lieu de naissance, la citoyenneté, la descendance, la religion, l'accent, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, le revenu, la situation de famille ou un handicap et souscrit aux principes d'égalité qui veulent que tous les membres du personnel, les stagiaires, les clients, les membres du Conseil, les membres de la communauté et les bénévoles soient appréciés à leur juste valeur par l'organisme.

Toute personne a le droit de travailler et de recevoir des services dans une ambiance professionnelle qui assure de chances égales pour tous et qui interdit les pratiques discriminatoires.

Le CSCHN offre des services appropriés à sa clientèle sans discrimination et en respectant la diversité et les droits individuels de chacun.

Dans le cadre des tâches propres à un programme, les employés, les stagiaires et les bénévoles travaillent avec les clients, avec les participants à un programme et avec leurs collègues en tenant compte des sensibilités de chacun.

Tout employé, bénévole ou stagiaire souhaitant déposer une plainte pour discrimination a le droit de le faire en se conformant à la politique du CSCHN (*politique en matière de discrimination, de violence et de harcèlement*).

6. SÉLECTION

6.1 Bénévoles

Une sélection adéquate des bénévoles est indispensable au succès du programme. Tous les candidats sont soumis à une sélection par le Responsable du bénévolat conformément aux politiques et procédures énoncées et en utilisant des méthodes appropriées pour le poste envisagé.

Pour répondre à son devoir de diligence, le CSCHN filtre soigneusement les candidats au bénévolat utilisant des procédures formelles et informelles durant toute la durée de leur bénévolat au CSCHN.

6.1.1 Procédures générales de sélection des bénévoles réguliers

Le Responsable du bénévolat est chargé de la sélection des nouveaux bénévoles réguliers. Les entrevues de sélection des candidats se feront avec le Responsable du bénévolat et le superviseur du bénévole et/ou le gestionnaire du secteur.

La sélection d'un candidat porte sur :

- ses intérêts, ses compétences et son expérience ;
- les affectations disponibles au CSCHN ;
- sa disponibilité ;
- son adhésion à la politique de confidentialité et à la philosophie du CSCHN ;
- ses références ;
- le résultat de la vérification des services policiers (16 ans et plus)
- le résultat des autres vérifications indiquées dans les descriptions de tâches des postes qui demandent des compétences spécifiques.

Les candidats doivent :

- remplir un **Formulaire de demande de bénévolat général** ;
- suivre l'orientation générale du centre de santé et du programme de bénévolat
- passer une entrevue de sélection ;
- donner des références qui seront vérifiées;
- fournir un rapport récent d'antécédents judiciaires qui date au maximum d'au moins de six mois Le CSCHN rembourse les frais de vérification policière des bénévoles qui rapportent leur **reçu original** et qui ont accompli un minimum de 10 heures de bénévolat

- obtenir le consentement écrit de leur parent ou titulaire de l'autorité parentale. (candidats moins de 16 ans)
- signer un contrat d'engagement pour bénévole au moment où l'acceptation devient définitive (chaque bénévole reçoit une copie de son contrat d'engagement)
- signer le protocole de confidentialité

6.1.2 Procédures générales de sélection des bénévoles occasionnels

Les personnes qui désirent œuvrer comme bénévoles occasionnels doivent:

- remplir le formulaire d'inscription pour bénévole occasionnel ou comité consultatif
- signer le protocole de confidentialité

N.B: Les bénévoles occasionnels qui désirent devenir bénévoles réguliers doivent passer par toutes les étapes de sélection des bénévoles réguliers.

Il est entendu que le bénévolat ne donne aucun privilège ou droit face à un poste rémunéré qui s'ouvre au CSCHN, qu'il soit similaire ou non à l'affectation de la personne bénévole. Si un bénévole obtient un poste au CSCHN, les heures ou le temps passé comme bénévole ne peuvent pas être utilisés pour accumuler de l'ancienneté et ne peuvent pas non plus faire partie de la période de probation.

6.2 Stagiaires

Le CSCHN se réserve le droit de refuser de participer à un programme de stage s'il ne possède pas les ressources nécessaires. La décision revient au Responsable du bénévolat du point de service en question, en collaboration avec le personnel éventuellement concerné.

Une entente écrite décrivant les responsabilités respectives du CSCHN et de l'établissement d'enseignement est rédigée avant que des stagiaires soient admis au CSCHN pour des fins de stage ou de recherche. Cette entente est conçue pour permettre à chaque étudiant de bénéficier d'un environnement d'apprentissage qui convient à la fois au CSCHN, à l'établissement d'enseignement et à l'étudiant lui-même. L'entente en question est complétée avant l'arrivée du stagiaire au CSCHN, préférablement deux semaines à l'avance.

L'établissement d'enseignement voit à ce que les compétences de chaque étudiant soient suffisantes et appropriées pour lui permettre d'effectuer un stage.

Chaque candidat de stage participe à une entrevue avec le responsable du bénévolat afin de déterminer s'il sera en mesure de faire un placement au CSCHN ainsi que de déterminer le secteur convenable, et trouver un superviseur immédiat qui lui sera assigné. Lors de l'acceptation définitive, le candidat participera au besoin à une autre entrevue avec le responsable d'équipe du secteur ciblé et ou le superviseur immédiat de son stage afin de faire une discussion sur la description des tâches qui lui sera accordés

Avant de débiter son stage au CSCHN, le stagiaire doit :

- fournir une vérification de casier judiciaire (*dépendamment des tâches, l'étudiant qui est sous la supervision continue d'un employé du CSCHN et qui n'effectue aucune tâche seule avec les clients du CSCHN pourrait commencer son stage sans avoir obtenu son antécédent judiciaire pourvu que la demande pour cet antécédent a été fait avant le début du stage)
- signer le protocole de confidentialité du CSCHN et la politique en matière de conflit d'intérêts ;
- signer une entente de placement de l'établissement d'enseignement qui le supervise et le superviseur du stage

Pendant toute la durée du stage, le stagiaire devra continuellement:

- respecter les termes de l'entente intervenue entre le CSCHN et l'établissement d'enseignement ;
- respecter toutes les politiques en vigueur au CSCHN ;
- se conformer à tous les règlements en vigueur dans l'établissement d'enseignement où il étudie.

7. ORIENTATION

7.1 Bénévoles

Le CSCHN s'engage à prévoir pour chaque personne une orientation suffisante concernant le CSCHN et le programme pour lequel elle va œuvrer avant son entrée en fonction ou dans les semaines suivant son entrée en fonction. Le Responsable du bénévolat est chargé des tâches reliées à l'orientation générale des nouveaux bénévoles.

Avant leur entrée en fonction, les nouveaux bénévoles réguliers reçoivent :

- une trousse d'orientation incluant la politique des bénévoles et stagiaires
- une formation précisant ce qui est entendu par "confidentialité"
- la politique et les procédures concernant le signalement d'un incident de discrimination, de violence ou d'harcèlement.
- les politiques et les procédures concernant la loi 2005 sur l'accessibilité des personnes handicapées
- *une invitation à une session d'orientation générale sur le CSCHN
- la description de tâches rattachée à leur poste

Toutes les personnes désirant œuvrer comme bénévoles réguliers sont tenues d'assister, dans la mesure du possible, à la totalité du programme d'orientation des bénévoles avant de débiter dans leurs fonctions

Les bénévoles occasionnels reçoivent un feuillet général d'information sur le CSCHN et ses services ainsi qu'une description des tâches reliées à leur poste, s'il y a lieu.

Tous les bénévoles doivent recevoir une orientation générale touchant les questions de santé et sécurité.

* l'orientation des bénévoles doit toucher les questions de services à la clientèle, les responsabilités des employés et la confidentialité

7.2 Stagiaires

Une fois que les stagiaires ont été acceptés et qu'un poste leur a été trouvé, ils reçoivent une séance d'orientation planifiée comme suit

1) le responsable du bénévolat fournit une orientation individuel incluant les éléments suivants":

- Trousse d'orientation des bénévoles et stagiaires (incluant cette politique)
- Orientation sur les questions de santé et sécurité incluant le manuel des employés
- Orientation générale sur les programmes et services du CSCHN
- Revue de la politique de services à la clientèle et responsabilités des employés
- Revue de la politique et les procédures concernant le signalement d'un incident de discrimination, de violence ou d'harcèlement.
- Revue des politiques et les procédures concernant la loi 2005 sur l'accessibilité des personnes handicapées
- Revue de la limite de leur rôle (champ de pratique)
- Information sur comment accéder aux politiques et procédures du CSCHN
- Information sur le processus de résolution de conflits

Le stagiaire est aussi invité à participer tant que possible aux activités du CSCHN .

2) Afin de compléter l'orientation du stagiaire, le superviseur du stage doit s'assurer que:

- Le stagiaire est familier avec les programmes et les ressources du CSCHN
- Le stagiaire connaît bien les limites de son rôle. Dans cette optique, les stagiaires sont invités à consulter le code d'éthique de leur profession.

8. CONFIDENTIALITÉ

Le CSCHN reconnaît et respecte la nature confidentielle de l'information recueillie durant la sélection des candidats qui désirent faire du bénévolat ou un stage.

Le CSCHN s'engage à prendre toutes les précautions requises afin de protéger la confidentialité de l'information personnelle communiquée par les bénévoles et les stagiaires. La totalité de l'information est contenue dans le dossier du bénévole ou du stagiaire. Ce dossier est confidentiel et il est conservé en lieu sûr. Le contenu de ce dossier n'est transmis à une tierce partie qu'avec l'accord explicite du bénévole ou de l'étudiant, excepté dans l'éventualité où le CSCHN se trouverait dans l'obligation légale de transmettre le dossier du bénévole ou de l'étudiant. Les bénévoles et stagiaires peuvent demander à consulter leur dossier à tout moment. La consultation doit cependant se faire en présence de la responsable du bénévolat. Aucun dossier ne doit quitter le Centre de santé pour quelque raison que ce soit. Les dossiers inactifs sont conservés pour une période de trois ans, au terme de laquelle ils sont détruits d'une manière responsable.

Les bénévoles et les stagiaires ont la responsabilité de respecter la confidentialité de toute information privilégiée, ou qui est la propriété exclusive du CSCHN et à laquelle ils ont accès lorsqu'ils s'acquittent de leurs fonctions. Cette mesure s'applique autant pour l'information concernant les membres du personnel, les clients ou les participants à un programme du CSCHN, ou encore l'organisme dans son ensemble. Il y a toutefois une exception à cette règle pouvant s'appliquer à toute personne sensée et diligente qui pense que la non-divulgence de l'information pourrait constituer un danger pour le client d'un programme, ou toute autre personne. Dans une telle situation, l'information est communiquée au superviseur et, à la limite, aux autorités concernées, comme stipulé dans les protocoles.

Pour ce but les bénévoles et les stagiaires du CSCHN ont l'obligation de signer une entente de confidentialité de l'information. Leur recrutement au programme est conditionnel au respect de cette entente. Le non-respect de la confidentialité d'une information conduit à la cessation de placement immédiate.

9. SUPERVISION

9.1 Bénévoles

La Direction générale a la responsabilité ultime des bénévoles. Par contre, elle délègue la coordination du programme de bénévolat au Responsable du bénévolat, sous la direction d'un gestionnaire de secteur. De plus, le programme ne peut pas fonctionner sans l'aide des membres du personnel qui assurent la supervision des bénévoles.

Chaque bénévole régulier a un superviseur clairement identifié qui est responsable de communiquer avec lui au jour le jour, de l'aider et de le diriger.

Le CSCHN s'engage à aider ses bénévoles à acquérir les compétences et les connaissances nécessaires pour qu'ils puissent remplir leurs fonctions adéquatement.

Au besoin le bénévole recevra une formation spécifique pour le poste occupé. Le Responsable du bénévolat est chargé d'organiser les programmes de formation et de perfectionnement axés sur l'évolution des capacités et des compétences propres à favoriser l'autonomie, la motivation et le développement des compétences personnel des bénévoles.

Le Responsable du bénévolat organise au moins une fois par année des sessions de formation et de perfectionnement destinées aux superviseurs des bénévoles pour les aider à pratiquer une gestion efficace des bénévoles incluant la motivation, la supervision et la reconnaissance.

9.2 Stagiaires

Le CSCHN s'engage à organiser des rencontres ou des téléconférences entre les enseignants du stagiaire et le personnel concerné, lorsque jugé nécessaire, afin de discuter du programme éducatif et des objectifs d'apprentissage mis de l'avant.

L'établissement d'enseignement s'assure de la présence d'un superviseur de stage membre du personnel. Celui-ci assume le préceptorat et fournit, pendant et après le stage, une évaluation de la performance de l'étudiant en fonction du nombre d'heures d'expérience ;

Le CSCHN offre à l'étudiant la supervision dont il a besoin en respectant les lignes directrices suivantes :

- Chaque stagiaire doit être sous la supervision immédiate d'un membre du personnel. Cette personne est responsable de la supervision et de l'encadrement de l'étudiant dans le cadre de toutes les activités liées au CSCHN, qu'elles aient lieu au CSCHN même ou au sein de la communauté.
- Ce superviseur doit idéalement posséder les mêmes antécédents et/ou la même formation que le stagiaire. Si ce n'est pas le cas, un autre superviseur provenant de l'établissement d'enseignement et possédant les mêmes antécédents et/ou la même formation doit s'ajouter ;
- Le superviseur détermine quelles activités sont les plus appropriées pour le stagiaire en fonction de ses exigences académiques, de ses préférences, de ses compétences et des besoins du CSCHN, dans la mesure du possible.
- Il appartient au superviseur de familiariser le stagiaire avec toutes les politiques et les procédures du CSCHN jugées appropriées et de s'assurer que celles-ci soient respectées.
- Ce superviseur s'assure d'avoir en main toute la documentation appropriée avant le début du stage ou aussitôt que possible après son début : code de conduite du CSCHN (politique des ressources humaines et de santé et sécurité) et formulaire d'ententes travail-études qui font clairement état des obligations et des responsabilités des établissements d'enseignement.

Cessation du stage

En raison de son obligation de dispenser des soins adéquats à sa clientèle, le CSCHN se réserve le droit d'intervenir et de mettre un terme au stage d'un étudiant ou d'un membre du corps professoral si le CSCHN juge que cette personne agit de manière à mettre en danger le bien-être de sa clientèle ou qu'elle n'agit pas dans le respect des politiques et procédures du CSCHN.

Responsabilité du superviseur du stagiaire envers la clientèle :

Le superviseur du stagiaire doit s'assurer que le stagiaire et tout le reste de l'équipe d'intervenants sont au courant des droits des clients de refuser d'être desservis par un stagiaire.

La clientèle et les personnes participant aux divers programmes du CSCHN sont informées du fait qu'un stagiaire va leur fournir un service, le cas échéant. Ils en sont avertis individuellement, lorsque le service leur est fourni. Le client ou la personne recevant le service a en tout temps le droit de refuser qu'il lui soit dispensé par un stagiaire, et ce, même s'il avait accepté à une autre occasion. Ce refus n'affecte en rien les soins dispensés à cette personne au moment du refus ou plus tard et n'a aucune répercussion sur sa participation aux activités du CSCHN.

10. ÉVALUATION

10.1 Bénévoles

L'entrée en fonction des bénévoles réguliers débute par une période de probation de 10 à 20 heures dont la durée est déterminée par son superviseur immédiat et dépendamment de la nature du poste. Durant cette période, les compétences et/ou les besoins en formation du bénévole sont évalués. À la fin de la période de probation, une rencontre entre le bénévole et son superviseur immédiat a lieu afin de discuter du programme ou du service et de la satisfaction du bénévole par rapport à ses fonctions, de son désir de rester dans le même programme ou service ou de changer, de ses besoins en formation ou de la possibilité de mettre fin à son service.

Pour assurer une participation continue, active et efficace des bénévoles réguliers dans l'évolution du CSCHN, leur performance est évaluée à la fin de leur période de probation, et à la fin du programme pour lequel ils ont œuvré, et/ou sur une base annuelle (selon le cas). Des formulaires sont prévus à cet effet.

Le Responsable du bénévolat coordonne les rencontres d'évaluation avec les bénévoles réguliers et leurs superviseurs. Les bénévoles, leurs superviseurs et le Responsable du bénévolat étudient ensemble l'évaluation et la signent.

Lors de leur évaluation, les bénévoles s'attendent à :

- avoir une réaction de soutien constructive de la part du CSCHN;
- entendre clairement les raisons pour lesquelles une performance et/ou une conduite sont jugées inappropriées et contestées ;
- recevoir des suggestions par rapport aux améliorations à apporter, à la manière d'y parvenir et du temps et l'occasion pour démontrer que leur performance et/ou leur conduite se sont effectivement améliorées.

Les améliorations recherchées sont consignées par écrit et versées au dossier confidentiel des bénévoles. Un exemplaire de l'évaluation de leur performance leur est remis. L'original est conservé par le Responsable des bénévoles qui le verse à leur dossier personnel.

10.1.1 Évaluation de performance annuelle et/ou départ

Les bénévoles réguliers ont le droit de recevoir un avis périodique et constructif sur leur performance en tant que bénévoles au CSCHN. La procédure d'évaluation de performance est conçue pour être non menaçante, encourageante et stimulante. Elle permet aux bénévoles de viser des standards de qualité dans leur service et de définir en quoi l'organisme peut aider les bénévoles à atteindre leurs buts. L'évaluation de performance offre l'occasion aux bénévoles de faire part de leur opinion et de négocier des changements.

L'évaluation de la performance des bénévoles est basée sur les attentes spécifiées dans la description du poste concerné. Une action corrective peut être appliquée là où elle s'avère nécessaire. Les actions correctives comprennent, par exemple, des changements à apporter à la description du poste ou une renégociation des attentes de l'organisme ou des buts à atteindre par le bénévole. Elles impliquent aussi la nécessité pour un bénévole de prendre part à des programmes supplémentaires de formation, ou la réaffectation d'un bénévole à un nouveau poste. Les bénévoles devraient recevoir une évaluation annuelle. On donnera à un bénévole qui quitte le programme l'occasion de faire une évaluation de son expérience en tant que bénévole.

10.1.2 Bénévoles occasionnels

Les bénévoles qui s'engagent dans des événements spéciaux de courte durée sont invités par leur superviseur à évaluer leur participation après l'événement. Le superviseur communique les informations pertinentes au coordonnateur des bénévoles.

10.2 Stagiaires

Les stagiaires sont évalués informellement afin de s'assurer qu'ils sont compétents et en mesure de dispenser des services aux clients avant qu'on leur permette de voir des clients par eux-mêmes. Au préalable, le superviseur laisse d'abord le stagiaire observer le personnel en train de fournir des services aux clients, puis lui permet de dispenser des services tout en étant sous la supervision d'une autre personne. L'évaluation formelle est exécutée à la fin de leur service. Une évaluation verbale et écrite est complétée par chaque stagiaire et par son superviseur. Une copie de cette évaluation est remise à l'établissement d'enseignement, une autre à la Direction générale ou à la personne désignée aux fins de classement. Est-ce que l'on fait ceci? si oui... remettre à Responsable des ressources humaines Dans cette évaluation verbale et écrite, les stagiaires sont invités à évaluer leur rendement au cours de leur stage et peuvent aussi formuler des commentaires sur la façon dont le CSCHN a contribué à leur expérience d'apprentissage.

10.3 Rôle des superviseurs

Les superviseurs de bénévoles et stagiaires :

- répondent aux problèmes et inquiétudes qui peuvent préoccuper les bénévoles ou stagiaires dans le cadre de leur travail. Au besoin, les superviseurs consultent le Responsable du bénévolat;
- sont responsables d'assumer le soutien et l'évaluation continue des bénévoles et stagiaires dans le cadre de leur travail et durant leurs heures de travail (ex. : tutorat, orientation au programme ou au service dans lequel le bénévole travaille, orientation vers des activités de perfectionnement, évaluation continue);
- sont responsables, en collaboration avec le Responsable du bénévolat ou le gestionnaire du secteur (pour les stagiaires) d'effectuer l'évaluation formelle à la fin de leur période de probation, puis sur une base annuelle et/ou à la fin de leur service.

De plus, les superviseurs de stages :

- sont responsables d'expliquer aux stagiaires les conditions sous lesquelles ils peuvent faire de l'intervention avec les clients (les clients doivent avoir le choix, ils doivent savoir que le stagiaire est un étudiant, ils doivent être avertis de la politique qu'aucune intervention se fait sans l'approbation préalable du superviseur.
- sont responsables de signaler aux stagiaires le moment convenable pour commencer à voir des clients individuellement
- sont responsables de s'assurer que le stagiaire complète, son évaluation du CSCHN à la fin de son stage.

11. RÉOLUTION DE CONFLITS

Le CSCHN croit fermement à l'engagement et à une approche collaborative du travail d'équipe. La contribution de chaque employé, stagiaire ou bénévole est valorisée. La *politique de plaintes* est basée sur les valeurs fondamentales de respect de l'individu et d'équité. Les bénévoles et les stagiaires sont invités à faire part de leurs plaintes en ce qui concerne le programme, leurs responsabilités et la décision de mettre fin à leur service. Toutes les plaintes sont prises en considération et tous les efforts sont faits pour les résoudre d'une manière satisfaisante pour les parties impliquées.

Étapes à suivre lors d'un conflit:

- Le bénévole ou l'étudiant est invité à parler directement à la personne avec qui il est en désaccord.
- Si le différend n'est pas résolu en parlant directement avec la personne concernée, il est recommandé au bénévole ou à l'étudiant d'aviser son superviseur de l'existence d'un différend.
- Si le différend a lieu entre le bénévole/stagiaire et son superviseur, il est recommandé au bénévole d'aviser le Responsable du bénévolat ou, dans le cas d'un stagiaire le gestionnaire du secteur dont il fait partie. Dans l'éventualité où le différend ne peut être résolu, le bénévole ou le stagiaire fait un rapport écrit à la Direction générale.
- La Direction générale s'assure que le bénévole ou le stagiaire reçoit une réponse à sa plainte dans un délai de **quinze** jours suivant la date à laquelle la Direction générale a été informée de ladite plainte.

12. RÉAFFECTATION

Le CSCHN reconnaît que l'appariement d'un poste existant avec une bénévole particulière ou un étudiant n'est pas toujours possible. Le CSCHN soutient toute décision du Responsable du bénévolat ou du gestionnaire de secteur visant à modifier l'affectation d'un bénévole ou d'un étudiant pour un autre programme ou service. Au besoin, les bénévoles et les stagiaires réaffectés suivent une formation complémentaire avant d'intégrer leur nouveau poste.

13. DISCIPLINE

Les bénévoles et les stagiaires sont tenus de remplir les fonctions définies dans la description du poste au meilleur de leurs capacités. Ils doivent se conformer aux politiques et procédures du programme et respecter l'entente conclue avec le CSCHN.

Les bénévoles et les stagiaires qui n'adhèrent pas aux politiques et procédures du CSCHN ou qui ne respectent pas l'entente conclue avec le CSCHN ou qui ne remplissent pas leurs fonctions de manière satisfaisante tel que défini dans la description du poste, risquent de se voir relevés de leurs fonctions.

13.1 Pour les bénévoles et stagiaires

La terminaison de service des bénévoles est la dernière étape des mesures disciplinaires. La progression des mesures disciplinaires est basée sur des standards de performance établis pour chaque poste, et sur les résultats de l'évaluation de la performance du bénévole. Si le superviseur du stagiaire est préoccupé par le rendement de l'étudiant au sein du programme auquel il est assigné, des commentaires à cet effet devront être signifiés verbalement au stagiaire dès que possible.

Étapes à suivre:

1er avertissement(verbal):

Le superviseur s'entretient avec le bénévole ou le stagiaire de toute inquiétude relative à sa performance et/ou à sa conduite et lui apporte son soutien et/ou lui donne la possibilité de prendre part à une formation complémentaire si nécessaire. Une note est consignée dans le dossier.

2ème avertissement(écrite):

Si la performance et/ou la conduite du bénévole ou stagiaire continue d'être contestable, le superviseur s'entretient de nouveau avec lui et une lettre confirmant les détails de la rencontre **ainsi que les améliorations nécessaires** est envoyé au bénévole ou stagiaire et une deuxième note de service est consignée dans le dossier. **L'établissement d'enseignement dont relève le stagiaire doit être contacté.**

3ème avertissement(réaffectation ou congédiement):

Si un troisième avertissement est nécessaire et que le bénévole ou stagiaire persiste dans une performance et/ou une conduite négative le superviseur du bénévole/stagiaire et le Responsable du bénévolat doivent avisés le gestionnaire de secteur. Ils s'entretiennent des solutions à envisager, qui peuvent être une réaffectation à un nouveau poste et/ou la terminaison de service du bénévole ou stagiaire. Les détails de la rencontre sont documentés au dossier.

14. CESSATION

14.1 Bénévoles

Les bénévoles sont tenus d'informer leur superviseur et le Responsable du bénévolat de leur décision de demander un congé, et de donner le plus grand délai de préavis possible. La durée de leur congé détermine s'il est nécessaire, après leur retour, de participer à une formation de mise à jour.

Dans la mesure du possible, les bénévoles qui désirent mettre fin à leur service sont tenus de donner à leur superviseur ou au Responsable du bénévolat un préavis d'au moins deux semaines précédant leur démission. Ce préavis doit être donné par écrit. Une fois leur démission remise, les bénévoles sont tenus de remettre tout objet qui est la propriété du CSCHN. Le CSCHN encourage les bénévoles réguliers de participer à une entrevue de départ au moment de leur démission.

14.2 Stagiaires

Les stagiaires qui souhaitent mettre fin à leur stage avant la date prévue doivent en aviser le plus tôt possible l'employé qui les supervise. Le superviseur doit immédiatement informer l'établissement d'enseignement. Tout effort doit être fait pour obtenir l'évaluation de l'expérience de stage de l'étudiant avant son départ. Une copie de l'évaluation de stage est partagée avec le gestionnaire de secteur.

14.3 Autres considérations

Dans l'éventualité où la décision est prise de relever le bénévole ou un stagiaire de ses fonctions, le Responsable du bénévolat et le gestionnaire du secteur ou le superviseur immédiat fixe un rendez-vous avec le bénévole ou le stagiaire pour discuter de la décision.

14.4 Fin de service sans avertissement

Un bénévole ou un stagiaire peut être relevé de ses fonctions sans avertissement si la situation le justifie. Cela peut être provoqué par, mais n'est pas limité à :

- une mauvaise conduite ou une insubordination
- la consommation d'alcool ou de drogues pendant le service
- le vol ou mauvais usage des fonds de l'organisme, de son équipement ou de son matériel
- la falsification d'un dossier
- des actes illégaux, violents ou menaçant la sécurité d'autrui
- l'abus ou le mauvais traitement des clients, des bénévoles du CSCHN, ou du personnel
- toute rupture de l'entente de confidentialité
- l'impossibilité de se conformer aux politiques et procédures du CSCHN

Pendant la rencontre prévue pour cessation des services, le bénévole ou le stagiaire remet à son superviseur ou au Responsable du bénévolat tout objet appartenant au Centre. Cette rencontre est documentée.

Le bénévole ou stagiaire reçoit une lettre officielle à cet effet et une copie est acheminée à leur établissement d'enseignement pour les stagiaires

Si le bénévole ou l'étudiant désire contester la décision du renvoi, il doit porter appel auprès de la Direction générale du CSCHN pour une décision finale.

15. RECONNAISSANCE

Le CSCHN est conscient de la contribution inestimable que les bénévoles et les stagiaires apportent au CSCHN, et il leur en est pleinement reconnaissant.

D'une façon générale, la reconnaissance :

- est à la mesure des efforts accomplis
- est basée sur le respect de l'engagement pris et la qualité du travail
- a lieu sur une base formelle et informelle

Les membres du personnel du CSCHN qui travaillent avec les bénévoles et les stagiaires sont encouragés à communiquer régulièrement leur appréciation de leur travail.

La contribution des bénévoles est reconnue officiellement chaque année lors d'une activité annuelle organisée en leur honneur par le CSCHN. Le Responsable du bénévolat avec la coordination des superviseurs des bénévoles est responsable d'organiser cette activité annuelle de reconnaissance et toute autre activité de reconnaissance des bénévoles.

15.1 Plaque de reconnaissance

Un bénévole de la région du Niagara et un bénévole de la région de Hamilton auront leur nom affiché sur les plaques de reconnaissance des bénévoles chaque année. Le choix des bénévoles sera fait en fonction des heures de bénévolat rapportées pendant l'année financière.

Un bénévole ne pourra avoir son nom deux années de suite sur la plaque de reconnaissance. Dans un tel cas, le nom de la deuxième personne ayant fait le plus d'heures de bénévolat sera sélectionné.

15.2 Attestation du travail de bénévole ou du stage

Les bénévoles désirant une lettre de confirmation de leur travail au CSCHN doivent contacter la Responsable du bénévolat et doivent signer un consentement de divulgation de ces renseignements. Les stagiaires doivent contacter leur superviseur de stage. Toutes lettres d'attestation de stage ou de bénévolat doivent être signées ou cosignées par le Responsable du bénévolat.

16. SANTÉ ET SÉCURITÉ

Le CSCHN s'engage à procurer aux bénévoles et aux stagiaires un environnement de travail sécuritaire et confortable. Les bénévoles réguliers reçoivent une orientation de base sur les politiques et procédures de santé et sécurité du CSCHN. De plus, ils sont tenus de respecter les normes et les conseils établis par le Centre y compris les droits et les obligations qui en découlent. Au besoin, le CSCHN fournit une formation plus approfondie concernant l'utilisation de matières dangereuses ainsi que toutes pratiques ou procédé qu'ils peuvent possiblement utiliser lorsqu'ils remplissent leurs fonctions.

16.1 Assurances

Tout comme les employés, les bénévoles et les stagiaires sont couverts par une assurance de responsabilité civile contractée par le CSCHN pendant qu'ils œuvrent dans les locaux du CSCHN ou qu'ils agissent au nom du CSCHN.

L'équipement du CSCHN (tel qu'un appareil vidéo) prêté à un bénévole ou à un étudiant est couvert par la police d'assurance du CSCHN si cette personne a été invitée ou autorisée à s'en servir par son superviseur ou par le Responsable du bénévolat. Si un bénévole ou étudiant fait preuve de négligence dans la garde de l'équipement, le CSCHN peut mettre fin à son service sans droit d'appel. Si un bénévole ou un stagiaire décide personnellement de se servir de son propre équipement, il doit être couvert par sa propre assurance.

Pour les stagiaires, l'établissement d'enseignement et le CSCHN conviennent et acceptent de maintenir une assurance de responsabilité civile complète à limites globales d'au moins 2 000 000\$ par événement, assurant une protection contre les poursuites susceptibles de survenir suite à des actes posés dans le cadre de l'entente. Chaque partie doit, sur la demande de l'autre, être en mesure de produire la preuve qu'elle dispose de ladite protection, telle que décrite dans l'entente.

17. RESPONSABILITÉS DES BÉNÉVOLES ET DES STAGIAIRES

17.1 Langue de communication

La langue de communication au CSCHN, entre les bénévoles, les stagiaires et les employés d'une part, et entre les bénévoles, les stagiaires et les clients d'autre part, est le français sauf pour les programmes communautaires qui sont aussi offerts aux anglophones au site Vanier à Welland

17.2 Respect des valeurs organisationnelles du Centre

En signant leur contrat d'engagement avec le CSCHN, les bénévoles et les stagiaires s'engagent à respecter les valeurs organisationnelles du CSCHN qui leur sont communiquées dans le manuel des bénévoles et lors des séances d'orientation.

17.3 Ponctualité et absences

Les bénévoles et les stagiaires du CSCHN sont tenus d'être fiables dans l'accomplissement des fonctions qu'ils ont choisies. Les bénévoles et les stagiaires doivent donc être dignes de confiance et ponctuels. Ils informent leur superviseur direct ou les personnes préalablement désignées de toute absence imminente, et ce, dans des délais permettant au CSCHN de prévoir des solutions de remplacement pour répondre à ses besoins.

Les bénévoles et les stagiaires remplissent les feuilles de temps qu'ils remettent au Responsable du bénévolat ou au superviseur.

17.4 Tenue vestimentaire

En tant que représentants du CSCHN, les bénévoles et les stagiaires, tout comme le personnel rémunéré, sont tenus de présenter une image positive aux clients ou participants au programme, de même qu'à la communauté. Par conséquent, les bénévoles et les stagiaires portent des vêtements appropriés aux conditions et à l'exercice de leurs fonctions. Cependant, l'utilisation des produits parfumés est interdite au CSCHN.

17.5 Représentant de l'organisme

Les bénévoles et les stagiaires ne sont pas normalement autorisés à agir en tant que représentants du CSCHN sauf par permission explicite. Avant d'entamer toute action ou de faire toute déclaration susceptible d'attirer l'attention sur le CSCHN ou d'engager sa responsabilité, les bénévoles et les stagiaires doivent consulter leur superviseur et recevoir l'approbation de la Direction générale ou de son délégué. La permission de représenter le CSCHN pourrait prendre la forme d'une participation à une réunion communautaire, ou d'une représentation du CSCHN lors d'une foire d'information. Cependant, les bénévoles et les stagiaires ne sont pas autorisés à parler aux médias au nom du CSCHN.

17.6 Utilisation de l'affiliation à l'organisme

Les bénévoles et les stagiaires ne sont pas autorisés à utiliser leur affiliation au CSCHN relativement à des partis politiques ou à des questions religieuses ou communautaires. Les bénévoles et les stagiaires sont tenus d'enrayer toute ambiguïté découlant d'un lien fortuit établi par une tierce personne, entre leurs opinions personnelles et celles du CSCHN.

17.7 Relations avec les clients

Le CSCHN reconnaît que des amitiés ou des relations personnelles peuvent déjà exister entre un bénévole ou un stagiaire et un client lorsqu'ils s'engagent à travailler au CSCHN. Dans ces cas, les bénévoles et les stagiaires sont tenus aux mêmes standards de comportement que les employés du CSCHN. Ils doivent suivre les directives sur les conflits d'intérêts telles que décrites dans la politique des *Responsabilités des employés*. Il est interdit aux bénévoles et aux stagiaires de développer des relations personnelles avec la clientèle dans le cadre de leur travail au CSCHN. En cas d'inquiétude, les bénévoles ou les stagiaires devraient en discuter immédiatement avec le Responsable du bénévolat.

17.8 Signalement de mauvais traitements d'un enfant

Le Centre a l'obligation d'assurer que tout son personnel, ses bénévoles et les stagiaires respectent la loi portant sur le mauvais traitement des enfants. Conséquemment, les bénévoles et les stagiaires du CSCHN sont tenus de rendre compte :

- de toute allégation de mauvais traitement d'un enfant,
- de doutes entretenus par rapport au mauvais traitement d'un enfant qui découleraient de l'information recueillie, dans l'exercice de leurs fonctions, auprès de clients ou participants à un programme.

Tous les signalements sont effectués selon les procédures indiquées dans la politique de *Responsabilités des employés* et les procédures de signalement de mauvais traitements des enfants.

17.9 Utilisation des ressources du CSCHN

Les bénévoles et les stagiaires ne peuvent utiliser les ressources du CSCHN à des fins personnelles.

17.10 Dépenses

Les bénévoles et les stagiaires ne sont pas autorisés à engager des dépenses au nom du CSCHN sans autorisation préalable du Responsable du bénévolat.

17.11 Usage d'alcool et de drogues

Il est interdit aux bénévoles et stagiaires, durant leur présence au CSCHN ou tout autre site utilisé pour un programme du CSCHN, et/ou lorsqu'ils remplissent leurs fonctions de bénévoles :

- d'être sous l'influence, d'utiliser, d'être en possession, de vendre ou d'être impliqués dans toute transaction de drogues illégales,
- de consommer des boissons alcooliques,
- d'abuser de l'utilisation de médicaments réglementés

17.12 Dossier criminel

Dans l'éventualité où un bénévole ou étudiant est accusé d'un délit criminel après son entrée en fonction, il doit en aviser immédiatement le CSCHN.

18. CLIENTS PARTICIPANT COMME BÉNÉVOLES

Les personnes qui sont des participants ou des clients d'un programme ou d'un service du CSCHN peuvent devenir bénévoles, pourvu que les directives au sujet des conflits d'intérêts telles que décrites dans la politique *Responsabilités des employés* soient respectées. Cette offre de bénévolat est soumise à l'appréciation de la personne responsable du programme ou du service.

Les bénévoles aussi client du CSCHN doivent avoir une attitude professionnelle au travail et éviter de discuter avec le personnel de leurs cas pendant leur temps de bénévolat.

Sachez que le personnel du CSCHN ne peut favoriser aucune personne dans le traitement des demandes de rendez-vous. Les demandes de rendez-vous des membres du Conseil d'administration, les bénévoles et tous autres clients seront gérées de la même façon et selon les politiques et procédures en vigueur.

19. ÉPINGLETTE D'IDENTITÉ

On demande aux bénévoles de porter des épinglettes d'identité pendant leur temps de bénévolat.

20. HEURES DE BÉNÉVOLAT

Les bénévoles ont la responsabilité de rapporter leurs heures de bénévolat à la Responsable du bénévolat.

21. ÉVALUATION DU PROGRAMME DE BÉNÉVOLAT

Le CSCHN évalue le programme de bénévolat sur une base régulière. Les bénévoles, le personnel et les clients du Centre sont invités à participer à l'évaluation du programme.

ANNEXE 1 PRINCIPES DU CODE CANADIEN DU BÉNÉVOLAT

2. Le Code canadien du bénévolat

Aperçu : éléments du Code

Le Code canadien du bénévolat comporte trois éléments fondamentaux :

- **La valeur du bénévolat**
Les principes énoncés sur l'importance et la valeur de la participation des bénévoles au sein des organismes bénévoles et de la société canadienne.
- **Les principes directeurs du bénévolat**
Les principes qui décrivent les relations entre les organismes bénévoles et les bénévoles.
- **Les normes organisationnelles sur le bénévolat**
Les normes que les organismes doivent établir ou passer en revue au sujet de la participation des bénévoles*.

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 la clientèle et la collectivité.
- Les bénévoles se montrent responsables et intègres dans l'exercice de leurs fonctions.

* Ces normes regroupent celles qui ont été publiées dans l'édition initiale du Code (2000) et les normes d'exécution adoptées par l'Association des ACSB (2005).

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. L'organisme applique à chaque bénévole des normes de filtrage connues de tous.

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.