



Sécurité publique
Canada

Public Safety
Canada

**LIGNES
DIRECTRICES
CONCERNANT LES
PRATIQUES EXEMPLAIRES
POUR LE FILTRAGE
DES BÉNÉVOLES**

trouver le jumelage parfait



Canada 

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, 2008

Version papier

No de catalogue : PS4-57/2008

ISBN : 978-0-662-05486-3

Version PDF

No de catalogue : PS4-57/2008F-PDF

ISBN : 978-0-662-05486-3

Imprimé au Canada

La présente publication a été élaborée en collaboration avec Bénévoles Canada.

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	2
Qu'est-ce que la sélection préalable?	3
Processus de sélection préalable	3
Étape 1 – Gestion des risques	4
Étape 2 – Utilisation de l'organigramme et des descriptions de travail de l'organisme afin de déterminer et de gérer les risques	4
Étape 3 – Processus de recrutement	6
Étape 4 – Formulaire de demande	8
Étape 5 – Entrevues	9
Étape 6 – Vérification des références	11
Étape 7 – Vérification du casier judiciaire (VCJ)	12
Étape 8 – Orientation et formation	13
Étape 9 – Supervision et évaluation	15
Étape 10 – Suivi auprès des participants	17
Conclusion	19
Ressources complémentaires	20
Ressources Web	20

INTRODUCTION

Les bénévoles¹ constituent le fondement de nombreux petits et moyens organismes sans but lucratif. Ils appuient ces derniers dans la réalisation de leur mission et de leurs objectifs. Cependant, un défi fondamental auquel est confronté l'organisme est la sélection de bénévoles compétents et qui contribuent à la prestation de services dans un milieu sûr.

[Le gouvernement du Canada reconnaît l'importance des bénévoles et la précieuse contribution des organismes sans but lucratif à la société canadienne et à notre mode de vie.]

Le gouvernement du Canada reconnaît l'importance des bénévoles et la précieuse contribution des organismes sans but lucratif à la société canadienne et à notre mode de vie. Le gouvernement reconnaît également son obligation de protéger tous les membres de la population, particulièrement les plus vulnérables.

Le gouvernement collabore donc avec les organismes sans but lucratif, afin de veiller à ce que leurs employés et leurs bénévoles qui s'occupent de personnes vulnérables fassent l'objet d'une sélection préalable adéquate.

La présente brochure décrit les étapes essentielles du processus de sélection préalable des candidats à des postes de bénévoles. Nous invitons les organismes à consulter les publications citées à la fin de la brochure, afin d'obtenir de plus amples renseignements sur la sélection préalable de bénévoles.

¹ « Bénévole » s'entend d'une personne qui assure un service ou une activité, sans y être contrainte ni obligée, qui mène une activité au service d'une personne ou d'un organisme, ou qui appuie la collectivité, sans recevoir de salaire ni de rémunération en contrepartie.

QU'EST-CE QUE LA SÉLECTION PRÉALABLE?

La sélection préalable s'entend d'un processus utilisé par un organisme pour s'assurer qu'un jumelage heureux est établi entre les tâches à effectuer et la personne qui les exécute. La sélection préalable permet de créer et de maintenir un environnement de travail sûr. Il s'agit d'un processus continu qui vise à repérer les personnes – travailleurs rémunérés ou non rémunérés, bénévoles ou employés – qui peuvent faire du tort aux enfants, aux adolescents ou à d'autres personnes vulnérables.

Il est primordial de sensibiliser les participants², les membres du personnel et les bénévoles aux abus possibles. Toutefois, ce n'est pas suffisant! Dès qu'un organisme ouvre ses portes – qu'il soit administré par des employés ou par des bénévoles – il doit sélectionner d'une manière appropriée les intervenants qui viennent en aide à des personnes vulnérables.

Les exigences et la procédure en matière de sélection préalable varient d'un organisme sans but lucratif à l'autre, selon le niveau de risque auquel les participants sont exposés. Manifestement, la sélection préalable est davantage nécessaire en ce qui concerne les bénévoles susceptibles de travailler sans supervision auprès d'enfants ou d'autres personnes vulnérables que pour les bénévoles qui peuvent intervenir auprès du même type de personnes dans un milieu supervisé.

Bien qu'il soit reconnu que les organismes doivent gérer des ressources restreintes, le niveau de sélection préalable exercé doit être choisi avec discernement. Tous les organismes sans but lucratif devraient élaborer une méthode de sélection préalable conforme à leur devoir de diligence³. Les organismes sont responsables du tort causé aux participants en raison de leur manquement à leur devoir de diligence.

L'application de pratiques efficaces de sélection préalable permet de veiller à ce que les organismes s'acquittent de leur obligation de prendre des mesures raisonnables afin de protéger les personnes qui relèvent de leur responsabilité.

PROCESSUS DE SÉLECTION PRÉALABLE

La sélection préalable comporte généralement dix étapes. Elle débute bien avant qu'une personne soit convoquée à une entrevue d'emploi et se termine lorsque le bénévole quitte l'organisme.

² « Participant » s'entend d'une personne qui obtient des services d'organismes sans but lucratif.

³ « Devoir de diligence » s'entend de l'obligation d'exercer un degré de diligence à l'égard d'une personne, selon les circonstances, afin d'éviter des préjudices touchant la personne ou son bien. Le devoir de diligence est fondé sur la relation entre les parties, l'acte de négligence ou d'omission et la prévisibilité raisonnable de la perte pour la personne. Un acte de négligence s'entend d'un acte involontaire mais imprudent, qui entraîne une perte. Seul un acte de négligence sera considéré comme une infraction au devoir de diligence.

ÉTAPE 1 GESTION DES RISQUES

La « gestion des risques » suppose que l'on se pose la question suivante : « Quels problèmes pourraient survenir, et comment pouvons-nous les éviter? ».

La gestion des risques comporte la détermination des risques de pertes ou de blessures que court un participant pendant la prestation de services. Il importe de tenir compte de la vulnérabilité de la personne à qui les services sont dispensés. Vous devez accepter le fait que les personnes peuvent subir des préjudices pendant qu'elles reçoivent des services de votre organisme.

Une fois que les risques ont été définis, vous devez prendre des mesures raisonnables afin de les prévenir, de les réduire au minimum ou de les éliminer.

La sélection préalable des bénévoles fait partie de ces mesures raisonnables.

ÉTAPE 2 UTILISATION DE L'ORGANIGRAMME ET DES DESCRIPTIONS DE TRAVAIL DE L'ORGANISME AFIN DE DÉTERMINER ET DE GÉRER LES RISQUES

Organigramme

Une étape préliminaire de l'élaboration d'une politique de sélection préalable consiste à déterminer le degré de risque lié aux postes au sein de votre organisme.

Regroupez les postes de votre organisme en fonction du degré de risque auquel les participants peuvent être exposés.

- » Risque faible : contact minimal ou inexistant avec des personnes vulnérables.
- » Risque moyen : contact supervisé avec des personnes vulnérables.
- » Risque élevé : contact non supervisé avec des personnes vulnérables.

Chaque poste devrait préciser des conditions et des responsabilités précises à l'égard des employés et des bénévoles, y compris le type de participants auprès desquels le bénévole titulaire du poste interviendra.

Descriptions de travail

Il est impératif de décrire les postes de votre organisme du point de vue des risques inhérents pour les personnes vulnérables. Les descriptions de travail ne doivent pas nécessairement être longues; cependant, elles doivent énoncer des lignes directrices et des normes de comportement. Elles précisent les rôles et les responsabilités des employés et des bénévoles de l'organisme.

Les renseignements suivants peuvent être inclus dans une description de travail :

- » Titre
- » Groupe participant (enfants, aînés, etc.)
- » Buts
- » Activités et tâches
- » Description des responsabilités
- » Attentes en matière d'engagement de temps
- » Contraintes et limites
- » Compétences, expérience et qualités requises
- » Traits de personnalité et qualités nécessaires ou souhaitables
- » Possibilités en matière d'orientation et de formation
- » Supervision, évaluation et soutien offerts
- » Activités obligatoires (p. ex. formation, réunions mensuelles et déplacements)
- » Conditions de travail (p. ex. politique antitabac)
- » Avantages pour le bénévole

Mesures de sélection préalable

Établissez la norme de sélection préalable en fonction du facteur de risque. Par exemple, en ce qui concerne les postes à faible risque, vous pouvez établir une norme minimale selon laquelle les bénévoles doivent remplir un formulaire de demande, les renseignements contenus dans le formulaire doivent être vérifiés et les superviseurs doivent rencontrer régulièrement les bénévoles afin de leur donner une rétroaction quant à leur rendement.

Prenez des mesures concrètes afin de réduire les risques liés à des postes précis. Par exemple, vous pourriez concevoir des postes qui obligerait les bénévoles à travailler par équipes de deux auprès des personnes vulnérables, ou mettre en œuvre une étape initiale de mentorat dans laquelle les nouveaux bénévoles seraient encadrés par une personne chevronnée.

Lorsque les bénévoles exercent plusieurs fonctions, veillez à ce qu'ils fassent l'objet d'une sélection préalable relative au poste qui présente le risque le plus élevé pour les personnes vulnérables. Lorsque les bénévoles changent de poste, assurez-vous que la portée de la sélection préalable appliquée au poste précédent convient au nouveau poste.

ÉTAPE 3 PROCESSUS DE RECRUTEMENT

Le recrutement des bénévoles est généralement fondé sur un processus moins officiel que le recrutement des employés. De fait, le recrutement des bénévoles s'effectue souvent au hasard, puisque les dirigeants des organismes demandent l'aide de leurs amis et de leurs voisins dans le cadre de leurs activités. Ce type de relations personnelles entre les bénévoles et la direction des organismes complique le processus de sélection préalable.

[... le recrutement des bénévoles s'effectue souvent au hasard, puisque les dirigeants des organismes demandent l'aide de leurs amis et de leurs voisins dans le cadre de leurs activités.]

Choisissez minutieusement votre processus de recrutement.

Il est recommandé de recourir à un processus de recrutement officiel, suivant lequel vous affichez des avis ou vous postez des demandes, accompagnées de descriptions de travail, aux bénévoles.

Évitez les avis de recrutement du type « Au secours! Nous sommes désespérés, nous avons besoin de bénévoles! ». Ce sentiment d'urgence n'attire pas nécessairement le type de bénévoles que l'organisme recherche ou dont il a besoin.

L'avis de recrutement doit plutôt faire comprendre que l'organisme choisit minutieusement ses bénévoles. Par exemple, vous pourriez utiliser un avis de recrutement comme celui-ci : « Nous recherchons des bénévoles sérieux, fiables et dotés d'une expérience pertinente pour nous appuyer dans la réalisation de notre mandat ».

Faites preuve de vigilance dans vos méthodes de recrutement, particulièrement en ce qui concerne les postes de confiance qui entraînent un contact avec des personnes vulnérables.

Assurez-vous que votre matériel de recrutement stipule clairement que l'organisme prend au sérieux sa responsabilité liée au respect des participants et qu'il soumet tous les candidats à un processus de sélection préalable rigoureux. Ne donnez pas aux gens l'impression que toute personne qui postule est nécessairement acceptée.

Précisez clairement que votre organisme est extrêmement vigilant dans la sélection de bénévoles, et ne vous en excusez pas.

Veillez à ce que vos documents de promotion, y compris les descriptions de travail, soient précis et à jour.

Si le recrutement se fait par l'intermédiaire de votre centre de bénévolat local, assurez-vous que le personnel du centre est tenu au courant des modifications apportées aux descriptions de travail et des considérations particulières qui peuvent avoir une incidence sur l'aiguillage des bénévoles. Lorsqu'une personne manifeste de l'intérêt à l'égard d'un poste, envoyez-lui de l'information avant de vous engager à la rencontrer dans le cadre d'une entrevue. Assurez-vous que les documents contiennent tous les renseignements disponibles sur le poste en question et sur les mesures de sélection préalable de l'organisme.

À juste titre, il faut éviter les surprises; en outre, les candidats éventuels peuvent se retirer eux-mêmes du processus à cette étape. De plus, vous ne gaspillez pas de temps, puisque vous évitez d'interviewer inutilement une personne qui n'est pas au courant des mesures de sélection préalable et qui refuse de s'y soumettre.

1. Il importe d'établir un processus officiel de recrutement.
2. L'organisme doit aborder ouvertement son processus, y compris la sélection préalable, et préciser que tous les candidats n'obtiennent pas nécessairement le poste pour lequel ils postulent.
3. Les documents de recrutement doivent préciser que votre organisme soumet les candidats à un processus de sélection préalable rigoureux.

Le processus de sélection préalable doit être fondé sur l'évaluation des risques auxquels les participants sont exposés.

Envisagez les mesures suivantes :

- » Examiner chaque poste individuellement.
- » Examiner la description de travail et déterminer la nature et le niveau des risques auxquels les participants sont exposés pendant qu'ils reçoivent des services dispensés par les bénévoles titulaires du poste.

Examinez le processus de sélection préalable relatif au poste.

La nature importune du processus de sélection préalable, qui peut comporter la vérification du casier judiciaire⁴ (VCJ), est proportionnelle au degré de risque auquel le participant est exposé lorsqu'il reçoit des services dispensés par le bénévole titulaire du poste. Le choix d'un processus de sélection préalable n'a rien de sorcier.

Afin de déterminer le processus approprié, posez-vous deux questions fondamentales :

1. Compte tenu des renseignements que vous possédez relativement au poste, y compris les risques afférents et la vulnérabilité des participants, quels renseignements devez-vous obtenir au sujet des candidats afin de déterminer si vous devez accepter ou rejeter leurs demandes?

⁴ La vérification du casier judiciaire comporte la vérification des dossiers judiciaires (service de vérification fondée sur les empreintes digitales offert par la Gendarmerie royale du Canada), de même que la consultation des dossiers conservés dans la base de données d'un service de police local.

Devez-vous obtenir les renseignements suivants, notamment :

- » les compétences professionnelles?
- » l'attitude à l'égard des participants?
- » l'aptitude à nouer des liens avec les participants vulnérables?
- » les antécédents criminels?
- » la motivation à faire du bénévolat?

2. Quel processus de sélection préalable fournira ce type de renseignements?

ÉTAPE 4 FORMULAIRE DE DEMANDE

Le formulaire de demande constitue le premier outil de sélection préalable du point de vue des candidats bénévoles.

Le formulaire permet de recueillir des renseignements de base – nom, adresse, expérience – tout en autorisant l'organisme à vérifier les références et le casier judiciaire (au besoin). Le formulaire doit préciser les motifs de la demande de références et les conditions relatives à la vérification des dossiers judiciaires.

[L'entrevue permet non seulement de discuter avec un bénévole éventuel de ses antécédents, de ses aptitudes, de ses compétences, de ses intérêts et de sa disponibilité...]

Tout comme l'utilisation d'une description de travail, le fait de faire remplir un formulaire de demande aux candidats bénévoles révèle le caractère sérieux de l'engagement de l'organisme à l'égard du processus de sélection préalable et fournit une trace écrite qui protégera le bénévole et l'organisme.

Les organismes doivent vérifier auprès de la commission ou du conseil des droits de la personne de leur province ou de leur territoire, afin d'obtenir la liste des renseignements qui peuvent être recueillis dans le cadre d'un processus de sélection.

1. Assurez-vous que le formulaire de demande vise uniquement à recueillir des renseignements liés aux exigences du poste.
2. Les questions touchant, notamment, la race, l'origine nationale, la couleur, la religion ou le sexe sont interdites en vertu des lois fédérale et provinciales sur les droits de la personne.

ÉTAPE 5 ENTREVUES

Les entrevues représentent une étape très importante du processus de sélection préalable.

L'entrevue permet non seulement de discuter avec un bénévole éventuel de ses antécédents, de ses aptitudes, de ses compétences, de ses intérêts et de sa disponibilité, mais aussi d'examiner les doutes que les responsables de l'organisme peuvent avoir en ce qui concerne la pertinence de sa candidature.

L'entrevue permet également de communiquer les attentes de l'organisme. Autrement dit, elle permet de déterminer si un candidat est ou non la personne qui convient au poste.

Lorsque vous planifiez l'entrevue d'un candidat bénévole, vous pouvez envisager les aspects suivants :

- » confier la direction de l'entrevue à au moins deux personnes;
- » expliquer le processus d'entrevue au candidat;
- » mettre en place un milieu dans lequel le candidat se sentira à l'aise;
- » décrire le poste d'une manière précise, à l'aide de la description de travail;
- » décrire la procédure de sélection préalable de l'organisme;
- » consigner les réponses du candidat aux questions et les verser au dossier;
- » vérifier l'attitude du candidat à l'égard des enfants et des adultes vulnérables, ou les valeurs générales qui ne concordent pas avec celles de l'organisme;
- » aux fins d'uniformisation, poser les mêmes questions de base à tous les candidats.

Le comportement antérieur est l'indicateur le plus juste du rendement futur.

Le choix de questions appropriées est très important dans le cadre de la sélection préalable des bénévoles. De plus, n'oubliez pas que les renseignements demandés dans le cadre des entrevues sont assujettis aux lois fédérale et provinciales sur les droits de la personne mentionnées à l'étape 4 – Formulaire de demande.

Les questions d’entrevue doivent favoriser des réponses qui vous permettent d’évaluer les aspects suivants :

- » l’expérience de travail pertinente;
- » la scolarité et la formation pratique pertinentes;
- » la volonté de travailler;
- » l’aptitude à la collaboration;
- » l’intégrité;
- » les préférences en matière de supervision;
- » l’initiative et le discernement;
- » la fiabilité.

Lieu de l’entrevue.

Si un bénévole est censé passer du temps en compagnie des participants à son domicile, une entrevue à domicile est tout à fait appropriée, particulièrement lorsqu’il faut déterminer s’il s’agit d’un lieu sûr et convenable pour les participants.

Signaux avertisseurs dans le cadre de l’entrevue

Soyez à l’affût des réponses trop succinctes, ou d’un simple oui ou non en guise de réponse, qui remplacent les réponses complètes aux questions.

Remarquez les réponses incohérentes à des questions formulées différemment et portant sur un même sujet. L’esquive, les réponses générales et détournées – au lieu de réponses précises – constituent des signaux.

1. Afin de retenir le meilleur candidat, le processus de sélection doit être complètement objectif et fondé sur les exigences du poste.
2. Les entrevues représentent un élément important du processus de sélection.

ÉTAPE 6 VÉRIFICATION DES RÉFÉRENCES

La vérification des références constitue l'une des étapes les plus efficaces de la sélection préalable dans le cadre du processus de sélection.

Les références confirment les antécédents et les compétences d'un candidat et fournissent un point de vue externe quant à l'aptitude de la personne au regard du poste. Demandez toujours des références. Ne présumez pas que les candidats fourniront uniquement les noms de personnes qui formuleront des commentaires favorables à leur sujet. Les gens croient souvent que les personnes citées à titre de références ne seront pas consultées.

Exploitez au maximum la vérification des références :

- » Décrivez précisément le poste à la personne consultée à titre de référence. Demandez-lui si le candidat « convient » aux tâches et aux responsabilités du poste.
- » Définissez la vulnérabilité des personnes auprès desquelles le bénévole interviendra (p. ex. « Jos travaillera de près avec des enfants et sera seul avec eux... seriez-vous à l'aise avec l'idée que Jos entretienne ce type de relation de travail avec des enfants? »). Ne posez pas de questions suggestives (p. ex. « Nous croyons vraiment que Jos sera un excellent mentor, n'est-ce pas? »).
- » Laissez à votre interlocuteur le temps de formuler ouvertement un commentaire (p. ex. « Que pensez-vous de Jos? Croyez-vous que ce poste lui convient? »).
- » Consultez plusieurs personnes citées à titre de références. Si le candidat a fourni les noms de personnes qui ne seront pas nécessairement objectives (p. ex. des membres de sa famille), demandez-lui s'il vous autorise à communiquer avec ses employeurs précédents ou son employeur actuel.
- » De plus, demandez des références en lien avec un poste particulier que le candidat a occupé auparavant (p. ex. avec son travail au sein de divers organismes, à titre de soignant auprès de personnes âgées).
- » Dans la mesure du possible, obtenez le nom d'une personne qui connaît le travail du candidat auprès de groupes précis.

1. La vérification de références fait partie des éléments les plus importants des processus de sélection préalable et de sélection.
2. Afin de profiter le plus possible de la vérification des références, dressez préalablement une liste de questions ou rédigez un modèle de texte.
3. Soyez sensibilisés aux « choses à faire » et « à ne pas faire » dans le cadre de la vérification des références.

ÉTAPE 7

VÉRIFICATION DU CASIER JUDICIAIRE (VCJ)

La vérification de casier judiciaire constitue sans doute l'élément le plus mal interprété de la sélection préalable.

Trop de gens croient que lorsqu'un bénévole a fait l'objet d'une vérification du casier judiciaire (VCJ), il a été soumis au processus de sélection préalable. Rien n'est plus faux. Il est essentiel de savoir si une personne a été reconnue coupable d'un crime; cependant, il importe tout autant de connaître la nature du crime. Une déclaration de culpabilité d'agression sexuelle peut être plus pertinente du point de vue d'un poste qui comporte une intervention auprès d'enfants qu'une déclaration de culpabilité de fraude.

Quels renseignements les services de police obtiennent-ils lorsqu'ils entrent le nom d'un bénévole dans leur base de données?

Contrairement à l'opinion populaire, les services de police utilisent des méthodes différentes pour vérifier les casiers judiciaires. Certains services se fient à leurs propres dossiers. D'autres se réfèrent à leurs dossiers, mais demandent également une recherche de casiers judiciaires par l'intermédiaire du Centre d'information de la police canadienne (CIPC), tandis que d'autres encore demandent ce type de recherche seulement.

Avant de demander une VCJ, votre organisme doit déterminer le type de renseignements qu'il faut obtenir des services de police.

La demande doit contenir suffisamment de renseignements au sujet de la description du poste de l'organisme visé par la VCJ. Les services de police peuvent ainsi adapter la vérification de manière à mieux répondre aux besoins de l'organisme.

Par exemple, si un bénévole est censé conduire des personnes à leurs rendez-vous chez le médecin ou chez le dentiste, les services de police peuvent choisir de vérifier leurs propres dossiers, afin de repérer les déclarations de culpabilité éventuelles au titre du code de la route provincial, puisque ces déclarations de culpabilité ne sont pas consignées dans la base de données du CIPC, mais elles constituent de l'information pertinente par rapport au poste.

Limites de la VCJ

Malheureusement, bon nombre d'agresseurs et de délinquants sexuels n'ont jamais été reconnus coupables d'un crime. De plus, malgré les dossiers du CIPC et les dossiers judiciaires internes, il existe souvent des lacunes.

Par exemple, une déclaration de culpabilité récente n'a pas nécessairement été enregistrée au moment voulu. Une recherche fondée sur le nom de la personne, comparativement à une recherche fondée sur les empreintes digitales, ne permettra probablement pas de dégager des dossiers de déclaration de culpabilité, lorsqu'un candidat utilise un pseudonyme.

Même si une personne a pu être réhabilitée, la *Loi sur le casier judiciaire* autorise le ministre fédéral de la Sécurité publique à desceller un dossier pour les besoins de la sélection préalable des personnes qui postulent un emploi touchant des personnes vulnérables.

Le dossier de condamnation n'est pas nécessairement accessible, puisque la personne a été reconnue coupable au titre de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*, lorsqu'elle était jeune.

Malgré les limites inhérentes de la VCJ, celle-ci a une utilité, particulièrement lorsqu'un organisme s'est engagé à l'égard d'un processus complet de sélection préalable (p. ex. relativement aux postes à risque élevé). En outre, la VCJ révèle que l'organisme se préoccupe de la sécurité des participants à ses programmes.

1. La VCJ constitue un aspect seulement du processus de sélection préalable à étapes multiples.
2. Soyez conscients des limites de la VCJ.
3. La VCJ représente un outil important de sélection préalable, particulièrement en ce qui concerne les postes à risque élevé.
4. Les organismes devraient consulter les services de police locaux lorsqu'ils élaborent une politique de sélection préalable.

ÉTAPE 8 ORIENTATION ET FORMATION

Le contrôle se poursuit tout au long de la collaboration du bénévole avec l'organisme.

La vigilance continue de la part de l'organisme est essentielle – la responsabilité ne se termine pas une fois que le bénévole a obtenu un poste.

Un bénévole ne doit pas être considéré comme étant « en période d'essai » tant que sa période de formation n'est pas terminée.

Une période d'essai de trois à six mois permet à l'organisme et au bénévole de s'assurer qu'ils ont fait le bon choix, ou de changer d'avis.

L'organisme doit profiter de la période d'orientation et de formation pour :

- » connaître l'approche, les valeurs et le style de travail du bénévole – des jeux de rôles peuvent être utilisés pour examiner quelques-uns de ces aspects;
- » s'assurer que le bénévole connaît les politiques organisationnelles du point de vue de son rôle au sein de l'organisme (p. ex. les politiques régissant les déplacements en compagnie de personnes vulnérables);
- » s'attarder au développement de l'entregent, au besoin, dans les domaines dans lesquels le bénévole travaillera;
- » déterminer de façon définitive s'il faut ou non offrir le poste à titre permanent au bénévole.

Cessation de l'emploi d'un bénévole pendant la période d'essai.

Faites confiance à vos observations et prenez des décisions en conséquence :

- » Avisez tous les membres du personnel de la durée de la période d'essai du bénévole.
- » Rencontrez le bénévole en privé à la fin de la période d'essai.
- » Sauf en cas de preuves précises et irréfutables attestant que le bénévole entend faire du mal à un participant, vous devez éviter de mentionner cette possibilité, pour des raisons liées à la responsabilité.
- » Le fondement de la cessation de l'emploi d'un bénévole doit avoir trait à son rendement en lien avec le poste (p. ex. « Ce poste ne convient pas à vos compétences. »).
- » Dans la mesure du possible, fournissez au bénévole les motifs de la cessation d'emploi (signalez les lacunes de son rendement).
- » Faites valoir l'obligation de l'organisme de doter convenablement les postes qui mettent en cause la sécurité de personnes vulnérables.
- » Enfin, remerciez le candidat d'avoir pris le temps de poser sa candidature, et proposez-lui un autre poste (s'il y a lieu, ou au besoin).

Bien que l'orientation et la formation de bénévoles exigent des ressources, à long terme, elles profiteront à votre organisme en accroissant la compétence et la satisfaction professionnelle des bénévoles, en améliorant leur rendement au travail et en assurant un milieu de travail plus sûr.

Les séances d'orientation et de formation offrent la possibilité d'observer et d'évaluer les bénévoles.

Rendez la participation aux activités d'orientation et de formation obligatoire.

En plus d'offrir la possibilité de distribuer des documents papier, notamment des guides et des brochures, et de répondre aux questions des participants, les activités d'orientation et de formation permettent à l'organisme de surveiller un bénévole pendant sa période d'essai. Le refus de participer aux activités, ou les excuses constantes pour justifier la non-participation à ces activités peuvent signaler des problèmes éventuels.

Les responsables de l'organisme doivent faire comprendre dès le départ au bénévole que les activités d'orientation et de formation font partie intégrante de la période d'essai. L'organisme ne doit pas craindre de faire en sorte que la participation à ces activités soit obligatoire.

Faites participer d'autres bénévoles et employés aux activités d'orientation et de formation.

Demandez instamment à d'autres bénévoles et employés de participer aux activités d'orientation et de formation et d'interagir avec les bénévoles qui sont en période d'essai.

1. La responsabilité de surveiller le rendement d'un bénévole pendant sa période d'essai ne prend pas fin lorsque ce dernier est en poste.
2. La période d'essai permet à l'organisme et au bénévole de mieux se connaître mutuellement.
3. Offrez des séances d'orientation et de formation, afin de fournir des renseignements sur les politiques et les procédures de l'organisme aux bénévoles novices et à leurs collègues plus chevronnés.
4. Les séances d'orientation et de formation permettent à l'organisme d'observer les bénévoles dans un milieu social.

ÉTAPE 9 SUPERVISION ET ÉVALUATION

Le rendement au travail d'un bénévole devrait être évalué au moins une fois par année, et à deux ou trois reprises au cours de la première année. Cet aspect devrait être précisé d'emblée au candidat.

La rétroaction relative au rendement d'un bénévole joue un rôle essentiel des points de vue de l'amélioration de sa performance, de l'accroissement de la satisfaction professionnelle et de la contribution à un milieu de travail plus sûr.

Si les bénévoles ne sont pas familiarisés avec le concept de l'évaluation, ils peuvent y résister.

Surmontez la résistance en précisant que l'évaluation vise les objectifs suivants :

- » veiller à ce qu'une norme de service donnée soit maintenue;
- » améliorer le rendement des bénévoles et des employés;
- » recueillir le point de vue des bénévoles sur les aspects que l'organisme pourrait améliorer afin de les appuyer dans l'exercice de leur rôle au sein de l'organisme;
- » protéger tous les participants.

Toutes les évaluations devraient faire appel à la description de travail à titre de point de référence.

Dans le cadre de l'entrevue d'évaluation :

- » passez en revue la description de travail, point par point, avec le bénévole;
- » demandez au bénévole de décrire le rendement qu'il croit fournir dans l'exercice de ses fonctions et de préciser s'il aime son travail au sein de l'organisme;
- » formulez des commentaires sur le rendement du bénévole;
- » veillez à ce que les commentaires soient positifs, mais exprimez clairement vos préoccupations, le cas échéant;
- » documentez l'évaluation;
- » faites signer le document par le bénévole et par l'évaluateur;
- » classez le document dans les dossiers de l'organisme.

Le degré pertinent de supervision et d'évaluation constitue un facteur important.

Le degré de supervision et d'évaluation du bénévole dépend du niveau de risque pour les personnes vulnérables qui reçoivent des services de ce dernier; cependant, tous les bénévoles doivent faire l'objet d'une observation et d'une rétroaction périodiques.

1. Veillez à ce que le bénévole bénéficie d'une rétroaction fréquente pendant la première année.
2. Confiez à un membre de l'organisme la responsabilité de superviser et d'évaluer les nouveaux bénévoles.
3. Fondez l'évaluation du bénévole sur la description de travail.
4. Plus le risque est élevé pour la personne vulnérable qui reçoit des services du bénévole titulaire du poste, plus la supervision et l'évaluation devraient être rigoureuses.

ÉTAPE 10 SUIVI AUPRÈS DES PARTICIPANTS

Il importe de sensibiliser les bénévoles aux activités de suivi.

Veillez à ce que les bénévoles soient sensibilisés à la possibilité d'effectuer un suivi auprès des participants qui reçoivent leurs services.

Les participants eux-mêmes constituent l'une des sources de renseignements les plus précieuses en ce qui concerne la qualité des services qu'ils reçoivent des bénévoles. Grâce à des programmes de sensibilisation à la violence, au harcèlement et aux relations saines, les participants ont la possibilité de parler de leur expérience relative aux services dispensés par les bénévoles et d'exprimer leur point de vue en ce qui concerne la manière dont ils sont traités. Il est essentiel d'être à l'écoute des participants.

Contact régulier avec les participants et les familles

Il est essentiel que l'organisme avise les bénévoles que le contact régulier avec les participants et les membres de leurs familles fait partie de la procédure de gestion des risques de l'organisme. Le contact régulier peut constituer une protection efficace contre les préjudices éventuels et les comportements inopportuns à l'endroit des personnes vulnérables.

Vérifications ponctuelles aléatoires

Si un bénévole et un participant passent généralement du temps seuls, il peut y avoir lieu d'effectuer des vérifications ponctuelles aléatoires.

Lorsqu'un bénévole se joint à l'organisme, il faut l'aviser qu'il peut faire l'objet de vérifications ponctuelles aléatoires, puisqu'il occupe un poste dans le cadre duquel la prestation de services peut représenter un risque élevé pour les participants. Il faut également aviser les participants qu'il s'agit d'une mesure de gestion des risques que l'organisme compte prendre afin d'assurer la protection de chacun.

Le calendrier de vérifications ponctuelles peut faire partie des activités de planification d'un gestionnaire de bénévoles. Si vous prévoyez effectuer ce type de vérifications, vous pouvez envisager d'établir un calendrier annuel à l'égard des bénévoles. Si les vérifications ponctuelles sont établies à l'avance, vous pouvez justifier votre choix d'un moment et d'un lieu précis pour soumettre les bénévoles à des vérifications spontanées.

1. Sensibilisez les bénévoles aux activités de suivi qui peuvent être menées auprès des participants.
2. Soyez à l'écoute des commentaires des participants en ce qui concerne les services offerts par les bénévoles.
3. Entretenez la relation avec les participants et les membres de leur famille.
4. Envisagez d'effectuer des vérifications ponctuelles touchant les bénévoles qui occupent des postes dans le cadre desquels la prestation de services peut représenter un risque élevé pour les participants.

De nombreux organismes éprouvent de la difficulté à effectuer une sélection parmi les bénévoles qui participent déjà à leurs programmes.

Nombre d'organismes qui ont élaboré une politique de sélection préalable font face à un problème, c'est-à-dire qu'ils doivent déterminer s'il y a lieu ou non d'appliquer cette politique aux bénévoles qui travaillent déjà au sein de l'organisme. Bien qu'il soit difficile de demander à ces bénévoles de se soumettre aux mesures de sélection, il incombe à l'organisme d'assurer la sécurité et la protection des participants, des membres du personnel et de la collectivité.

L'organisme doit veiller à ce que tous les membres du personnel sachent que la sélection préalable fait partie des pratiques opérationnelles.

- » Définissez votre politique et votre procédure de sélection préalable dans vos documents et dans votre matériel d'orientation et de formation.
- » Sensibilisez les employés et les bénévoles à la nécessité de la sélection préalable; en règle générale, la plupart en conviendront.
- » Sachez que, souvent, des personnes tentent de s'intégrer à un organisme en occupant un poste qui exige peu de contrôle préalable, dans le but d'accéder à un poste de confiance sans faire l'objet d'autres mesures de sélection. Votre politique de sélection préalable doit être conçue pour faire face à cette possibilité.
- » Pendant que votre organisme se dote d'une politique de sélection préalable, rappelez-vous continuellement que votre objectif consiste à protéger les enfants et d'autres personnes vulnérables. Le fait de ne pas perdre cet objectif de vue orientera vos démarches.

CONCLUSION

Bien que le processus soit coûteux et exige du temps, les organismes qui emploient des bénévoles, particulièrement ceux qui travaillent auprès de personnes vulnérables, devraient mettre en place une politique et une procédure de sélection préalable, afin de protéger les participants, les autres bénévoles, les employés et la collectivité.

[Chaque organisme est particulier. Les différences entre les organismes sont imputables à de nombreux facteurs...]

Chaque organisme est particulier. Les différences entre les organismes sont imputables à de nombreux facteurs, notamment la province ou le territoire, le type de collectivité (urbaine, rurale, grande, petite, du Nord ou du Sud), la nature des programmes offerts, l'âge des participants, la culture de gestion et le statut socioéconomique des participants. Le contexte a une incidence sur le type de politique de sélection préalable adopté.

Nombre de stratégies pratiques permettent de relever les divers défis liés à la sélection préalable. Bénévoles Canada et de nombreux centres de bénévoles canadiens sont en mesure d'offrir de la formation et des conseils aux organismes locaux et d'élaborer des politiques de sélection préalable qui répondent aux besoins de chacun.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec **Bénévoles Canada** ou repérez votre bureau local de bénévoles sur le site www.benevole.ca ou composez le 1-800-670-0401.

Ressources complémentaires*

Les publications et les ressources suivantes sont accessibles sur le site www.benevole.ca

Street, Lorraine. *Guide de filtrage: Pour assurer la protection des clients, du personnel et de la collectivité.* Ottawa, Association canadienne des centres d'action bénévole, 1996.

Qu'est-ce que le filtrage? Pourquoi filtrer? Association canadienne des centres d'action bénévole, 1997.

Élaborer des politiques de filtrage appropriées. Association canadienne des centres d'action bénévole, 1997.

Ressources Web :

Qu'est-ce que le filtrage? (Inclut des liens menant à des outils de filtrage des bénévoles, une page sur les 10 étapes du filtrage des bénévoles, et plus encore!)

Élaboration de politiques de filtrage des bénévoles.

Initiative ontarienne de filtrage (lien vers l'IOF et les outils et ressources, y compris le filtrage dans le milieu du sport et un complément sur les régions rurales).

Dix étapes sûres: Processus de filtrage des bénévoles.

Vers des pratiques plus sûres: Liste de vérification en matière de filtrage.

Mieux comprendre la vérification des dossiers de police.

* Les documents proviennent d'organisations qui ne sont pas assujetties à la *Loi sur les langues officielles*. Par conséquent, certains d'entre eux sont offerts uniquement dans la langue dans laquelle ils ont été rédigés.