

# LE CODE CANADIEN DU BÉNÉVOLAT

## MISE EN PRATIQUE DU CODE



VOLUNTEER  
BÉNÉVOLES  
CANADA



Le Code Canadien

du  
bénévolat

[benevoles.ca](http://benevoles.ca)

---

## MISE EN PRATIQUE DU CODE CANADIEN DU BÉNÉVOLAT

Le **Code canadien du bénévolat (CCB)** est largement reconnu comme un symbole de la promotion d'un engagement bénévole efficace et du soutien accordé aux organismes à but non lucratif. Les principales composantes du CCB sont la valeur de l'engagement bénévole, les principes directeurs de l'engagement bénévole et les normes de pratique organisationnelle.

La ressource ***Mise en pratique du Code canadien du bénévolat*** a été conçue pour aider les organismes à mettre en œuvre chacune des dix normes de pratique du Code canadien du bénévolat (CCB 2017).

Le CCB fournit des orientations aux organismes plutôt que des directives rigides. Chaque organisme doit déterminer la meilleure façon d'instaurer les normes de pratique, compte tenu de ses circonstances propres, tout en respectant l'esprit du Code. Lorsque vous consulterez cette ressource, il se peut que les étapes suggérées ne s'appliquent pas toutes à votre organisme, ou que votre organisme ait adopté des pratiques qui n'y figurent pas. Nous espérons que vous partagerez vos idées les plus novatrices avec nous afin que nous mettions cette ressource à jour pour le bénéfice de tous les utilisateurs.

### Autres ressources de Bénévoles Canada :

Les organismes membres de Bénévoles Canada peuvent également utiliser l'outil de vérification pour évaluer l'efficacité de leurs pratiques d'engagement bénévole : d'identifier leurs forces organisationnelles; et d'établir la priorité des secteurs à développer davantage. Cet outil peut servir à adopter le CCB de manière officielle. Enfin, il permet de revoir l'élaboration des programmes bénévoles des organismes qui ont déjà adopté le CCB. Pour de plus amples renseignements, voir : [benevoles.ca/controle](https://benevoles.ca/controle).



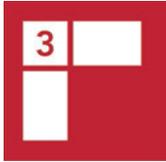
*Le conseil d'administration et les dirigeants reconnaissent, articulent et appuient le rôle essentiel des bénévoles dans l'atteinte des objectifs et la réalisation de la mission de l'organisme. Un lien clair est établi entre les rôles bénévoles et la mission de l'organisme.*

- Le conseil d'administration, les bénévoles en position de leadership et les employés reconnaissent et appuient les bénévoles dans l'atteinte des objectifs et la réalisation de la mission de l'organisme.
- Le conseil d'administration adopte et diffuse une déclaration concernant le rôle essentiel que jouent les bénévoles dans la réalisation de la mission de l'organisme.
- Le conseil d'administration approuve une stratégie globale relative à l'engagement. Celle-ci appuie l'inclusion, la diversité et l'accessibilité.
- Le conseil d'administration révisé régulièrement les objectifs relatifs à l'engagement bénévole.
- Les membres du conseil d'administration se perçoivent comme des bénévoles.
- Les bénévoles participent au processus de planification de l'organisme.
- Les rôles bénévoles sont clairement liés à la mission de l'organisme.
- Un budget est affecté au soutien de l'engagement bénévole.
- Un espace inclusif et du matériel accessible sont offerts, au besoin, afin de permettre aux bénévoles de s'acquitter de leurs tâches.
- Une assurance adéquate est en place pour toute question liée à la responsabilité de l'organisme et de ses bénévoles.



*L'organisme adopte une approche intégrée aux ressources humaines, qui comprend les employés, les bénévoles et les étudiants. Tous les bénévoles sont les bienvenus et constituent des membres estimés à part entière de l'équipe des ressources humaines de l'organisme. Des ressources adéquates sont affectées au soutien de l'engagement bénévole.*

- L'organisme adopte une approche planifiée pour l'engagement bénévole. 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 de l'engagement bénévole et d'élaborer des politiques de gestion efficaces.
- Les particuliers sont recrutés selon leurs compétences, leurs aptitudes et leurs talents.
- Le personnel reçoit des cours de formation et du soutien afin d'interagir et de travailler efficacement avec les bénévoles.
- La plupart des politiques et des pratiques s'appliquent de manière équitable à toutes les personnes de l'organisme. Certaines exceptions peuvent inclure la rémunération et la reconnaissance.
- Les commentaires des bénévoles qui participent aux processus de planification et d'évaluation de l'organisme sont sollicités et bien reçus.
- Les bénévoles ont l'occasion de se perfectionner au sein de l'organisme.
- Les bénévoles sont des membres à part entière de l'équipe des ressources humaines selon une approche relative à « un seul et unique effectif ».
- L'organisme a clairement affecté une personne qualifiée au soutien de l'engagement bénévole.



*L'organisme adopte des politiques et des procédures pour définir et appuyer la participation des bénévoles. L'organisme assure que des ressources adéquates sont allouées et affecte une personne qualifiée à l'administration de l'engagement bénévole. L'organisme adopte des pratiques normalisées de gestion des dossiers et de la documentation en accord avec les lois pertinentes.*

- Le cadre politique de l'organisme définit et appuie la participation des bénévoles.
- Des politiques et des procédures opérationnelles sont en place, sont régulièrement révisées et intègrent les tendances et les pratiques exemplaires les plus récentes en matière d'engagement bénévole.
- Les politiques et les procédures appuient l'inclusion, l'accessibilité et la diversité. Elles sont respectées systématiquement et équitablement.
- Les politiques et les procédures sont conformes à la législation nationale et provinciale ou territoriale applicable.
- Les employés et les bénévoles sont au courant des politiques et des procédures et les comprennent. Ceux-ci sont disponibles dans divers formats.
- L'organisme a désigné une personne qualifiée pour soutenir l'engagement bénévole.
- Une description de poste est développée pour la personne désignée et est révisée régulièrement.
- Évaluer régulièrement le rendement de la personne désignée et inclure les commentaires des employés et des bénévoles, selon le cas.
- La personne désignée collabore avec tout le personnel afin de s'assurer que chacun est prêt à s'engager et à travailler efficacement avec les bénévoles.



## NORME 3 : Infrastructure de l'engagement bénévole

- L'organisme alloue un budget qui appuie l'engagement bénévole.
- Des technologies ou des systèmes de gestion des ressources bénévoles sont en place afin d'engager les bénévoles, d'assurer leur soutien, et d'assurer le suivi de l'engagement bénévole selon les ressources allouées.
- Un espace inclusif et du matériel accessible sont offerts, au besoin, afin de permettre aux bénévoles de s'acquitter de leurs tâches.
- Une assurance adéquate est en place pour toute question liée à la responsabilité de l'organisme et de ses bénévoles.
- Des pratiques normalisées de gestion de la documentation et des dossiers sont en place et alignées avec la législation pertinente.



*L'organisme doit mesurer et évaluer l'efficacité de la stratégie d'engagement bénévole adoptée à l'appui de son mandat. Un cadre d'évaluation est en place pour évaluer le rendement et la satisfaction des bénévoles. La normalisation des documents et l'adoption de pratiques de gestion des dossiers permettent d'assurer le suivi de l'engagement bénévole et de le consigner.*

- La stratégie relative à l'engagement bénévole est évaluée de façon à répondre aux besoins de l'organisme. Cette stratégie inclut tant la valeur socio-économique de l'engagement bénévole que son incidence positive.
- Les objectifs de rendement relatifs à la stratégie d'engagement bénévole de l'organisme sont fixés davantage et sont évalués annuellement.
- L'incidence de l'engagement bénévole est partagée à l'interne et à l'externe comme il se doit. Montrer et partager le fait que les avantages et l'incidence de l'engagement bénévole sont importants pour l'organisme, ses principaux intervenants, ses bailleurs de fonds, ses bénévoles et la collectivité dans son ensemble.
- Le conseil d'administration est encouragé à évaluer régulièrement la stratégie relative à l'engagement bénévole afin de s'assurer qu'elle contribue toujours à la réalisation de la mission de l'organisme.
- L'évaluation régulière de l'engagement bénévole permet de s'assurer que les besoins des bénévoles sont satisfaits et leurs objectifs, atteints.
- Les bénévoles peuvent formuler des commentaires concernant leur participation au moyen de formats accessibles.
- Le rendement de chaque bénévole est régulièrement évalué.

- L'incidence des contributions des bénévoles est partagée avec eux.
- Les bénévoles sont invités à passer une entrevue de fin d'emploi afin de renseigner l'organisme sur leurs expériences uniques. La participation à une entrevue de fin d'emploi est volontaire.
- L'organisme tient un dossier sur chaque bénévole au moyen d'un système confidentiel et sécuritaire qui respecte la confidentialité des renseignements personnels détenus en format papier ou électronique.
- Les pratiques liées au recueil, au stockage et à l'élimination des données sont régulièrement révisées.
- Les statistiques sur l'engagement bénévole sont partagées régulièrement avec les employés et les bénévoles de l'organisme.
- L'organisme reste à l'affût des pratiques actuelles et aligne celles de l'organisme avec la législation applicable, les codes des droits de la personne et toute autre ligne directrice pertinente pour ce qui est des pratiques de tenue de dossiers, de protection des renseignements personnels, d'accès à l'information et de confidentialité.



*L'organisme confie aux bénévoles des rôles qui leur permettent de contribuer à sa mission, et identifient clairement les compétences requises. Ces rôles engagent les bénévoles de façon significative qui reflète leurs habiletés, leurs intérêts, leurs expériences et leurs besoins. L'organisme recrute des bénévoles provenant de sources diverses au moyen de stratégies variées.*

## Rôles Bénévoles

- La personne responsable de l'engagement bénévole collabore avec les employés, le centre d'action bénévole de la région et divers autres organismes afin d'assurer l'efficacité de la stratégie relative à l'engagement bénévole.
- Les rôles bénévoles contribuent à la mission ou au but de l'organisme. Ils permettent aux bénévoles de s'impliquer d'une manière significative qui reflète leurs compétences, leurs intérêts, leurs besoins et leur expérience.
- Le degré de risque est évalué et réduit au minimum pour tous les rôles bénévoles.
- Les rôles bénévoles sont développés de manière à refléter les besoins de l'organisme et les objectifs des bénévoles. Ils intègrent une variété d'approches, ainsi que les tendances actuelles. Ils peuvent être développés par l'organisme ou par le bénévole.
- Les bénévoles et les employés (incluant les unités de négociation des syndicats, le cas échéant) sont consultés au moment de concevoir de nouveaux rôles bénévoles. De plus, ils peuvent réviser les rôles périodiquement afin d'assurer leur pertinence et leur valeur pour l'organisme et sa mission.
- Une description écrite est produite pour chaque rôle bénévole. Celle-ci décrit les tâches, les responsabilités, l'engagement en termes de temps et les compétences exigées. Elles doivent également mentionner à quel titre le rôle est avantageux pour le bénévole, l'organisme et la collectivité. Les descriptions doivent être disponibles dans divers formats accessibles.

- Dans la mesure du possible, créer des rôles aux échéanciers souples, ainsi que des occasions de participer à distance ou avec un accompagnateur.

## Recrutement

- Le recrutement des bénévoles intègre des stratégies internes et externes visant à joindre diverses collectivités.
- Les messages liés au recrutement contiennent des descriptions claires et des attentes réalistes relatives au rôle bénévole. Décrire les processus de sélection associés aux rôles.
- Différentes techniques et canaux de communication sont utilisés pour recruter des bénévoles en ligne et hors ligne.
- Les stratégies de recrutement sont élargies, inclusives et accessibles.
- Les messages de recrutement peuvent inviter les bénévoles à discuter de leurs compétences et de leurs intérêts.
- L'organisme communique clairement le fait qu'il respecte les procédures de filtrage et énumère les processus de vérification pour chaque rôle.
- L'affectation d'un bénévole à un rôle repose uniquement sur les exigences de ce rôle, les mesures de filtrage déterminées à l'avance, et les intérêts et besoins du bénévole.
- L'organisme emploie un langage accessible et des images qui reflètent une certaine diversité afin de montrer que l'organisme accueille des bénévoles de toutes les capacités.



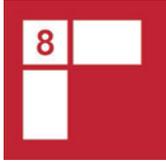
*Des procédures de gestion du risque sont en place afin d'évaluer, de gérer ou d'atténuer les risques potentiels auxquels font face l'organisme, ses clients, membres, participants et bénévoles, pouvant découler de la prestation d'un programme ou d'un service dirigé par des bénévoles. L'organisme respecte les protocoles de santé et de sécurité applicables. Le niveau de risque de chaque rôle bénévole est évalué dans le cadre du processus de filtrage.*

- Les facteurs de risque des rôles et des activités bénévoles sont régulièrement évalués.
- Des procédures et des processus sont en place pour gérer ou atténuer les facteurs de risque associés aux activités bénévoles.
- Les bénévoles sont avisés des risques potentiels et suivent des cours de formation en vue de gérer ou d'atténuer les facteurs de risque.
- Des mécanismes sont en place pour permettre aux bénévoles de formuler des commentaires concernant les facteurs de risque.
- Le personnel a élaboré des procédures et des processus pertinents afin d'assurer le respect des normes relatives à la qualité des programmes.
- Les protocoles en matière d'hygiène et de sécurité sont respectés.



*L'organisme adopte un processus de filtrage bien défini et transparent. Ce processus est aligné avec l'approche de gestion du risque de l'organisme et garantit l'application constante à l'ensemble de l'organisme. Ceci peut inclure une vérification des antécédents si le bénévole travaille auprès de personnes vulnérables. Voir **Les 10 étapes du filtrage de Bénévoles Canada**.*

- Le processus de filtrage de l'organisme est en place et aligné avec les procédures de gestion du risque. Il est invariablement appliqué dans l'ensemble de l'organisme.
- Le processus de filtrage peut nécessiter une vérification du casier judiciaire ou de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables, selon le rôle bénévole.
- Le filtrage est constant et se poursuit tout au long de l'engagement des particuliers au sein de l'organisme.
- Les politiques liées aux pratiques de filtrage sont élaborées, adoptées et clairement communiquées aux employés et aux bénévoles.
- Toutes les pratiques de filtrage sont mises à jour de façon à refléter les normes et la législation en vigueur.
- L'organisme emploie une variété de stratégies et d'outils de filtrage qui appuient l'inclusion, la diversité et l'accessibilité.
- Le degré de risque de tous les rôles bénévoles est évalué. Cette évaluation repose sur le rôle et non sur le particulier qui l'assume.
- Les outils de filtrage utilisés reflètent le degré de risque du rôle bénévole.
- Des procédures de filtrage s'appliquent à tous les rôles bénévoles, sans exceptions. Les particuliers ne déterminent pas le recours au filtrage.
- Pour plus de renseignements, voir **Les 10 étapes du filtrage de Bénévoles Canada**.



*L'organisme offre aux bénévoles une séance d'orientation sur ses activités, ses politiques et ses pratiques, qui traite notamment de leurs rôles comme tels. De plus, chaque bénévole bénéficie d'une séance de formation qui correspond au poste qu'il occupe et à ses besoins individuels.*

- Une séance d'orientation et des cours de formation accessibles sont offerts dans divers formats. Voici quelques exemples : documents d'apprentissage par voie électronique, documents d'appui visuel, textes obtenus par l'entremise d'un système de mentorat ou de jumelage, et explications verbales.
- Les participants sont encouragés à formuler des commentaires lors des séances d'orientation et de formation afin de s'assurer que l'information et les directives ont été comprises.
- Les séances d'orientation incluent de l'information sur l'histoire de l'organisme, sa mission, sa vision et sa structure afin de définir le contexte du rôle bénévole.
- Les bénévoles reçoivent de l'information sur les politiques et les procédures de l'organisme.
- Les bénévoles reçoivent de l'information sur les politiques et les procédures propres à leur rôle.
- Les bénévoles suivent une formation pertinente à leur rôle et à leurs besoins particuliers.
- Les bénévoles suivent une formation adéquate afin d'assumer leur rôle sans mettre les autres à risque, ni eux-mêmes.
- Les bénévoles sont avisés des limites de leurs rôles. Ils les comprennent et les respectent.
- Les bénévoles ont accès à des occasions de mise au point de leurs compétences et d'adaptation aux changements apportés au sein de l'organisme, au besoin.



*L'organisme assure aux bénévoles une supervision et un soutien adéquats qui correspondent au rôle qu'ils occupent. Il leur fait régulièrement des commentaires et écoute les leurs.*

- Les bénévoles reçoivent un niveau de soutien ou de supervision adéquat selon la complexité et le risque associés à leur rôle.
- Les bénévoles ont régulièrement l'occasion de formuler et de recevoir des commentaires.
- Les bénévoles sont affectés à leur rôle. La personne qui les appuie ou les supervise leur est présentée au début de leur engagement.
- Le rendement des bénévoles est évalué régulièrement.
- Au besoin, les suivis effectués auprès des bénévoles et des clients peuvent servir à évaluer le rendement des bénévoles.
- Les bénévoles comprennent et respectent les limites de leur rôle.
- Des processus et des outils de soutien et de supervision sont accessibles, inclusifs et disponibles dans divers formats.
- Les situations qui exigent la prise de mesures correctives ou le renvoi impliquent le respect de politiques, de procédures et de législation de travail applicables. Le tout doit se faire de manière juste tout en protégeant les renseignements privés, la sécurité et la dignité de toutes les personnes touchées.



*L'organisme reconnaît les contributions de ses bénévoles au moyen de divers outils et activités qui reflètent les besoins des bénévoles. La valeur et l'incidence des contributions bénévoles sont comprises et reconnues au sein de l'organisme, et communiquées aux bénévoles. Voir **l'Étude 2013 sur la reconnaissance des bénévoles de Bénévoles Canada** et le **PREB**.*

- Les contributions des bénévoles sont reconnues de manière constante par le recours à des méthodes officielles et informelles.
- La haute direction reconnaît l'engagement et l'incidence des bénévoles, tant à l'interne qu'à l'externe.
- L'organisme communique la valeur et l'incidence des contributions des bénévoles aux bénévoles comme tels.
- Le personnel a recours à une variété de pratiques de reconnaissance des bénévoles afin de remercier ceux-ci de leurs efforts.
- Apprendre à connaître les bénévoles et se renseigner sur leurs motivations et leurs intérêts.
- Les méthodes de reconnaissance conviennent au rôle bénévole et respectent les souhaits du bénévole.