



GUIDE DE FILTRAGE ET DE SUPERVISION DU PERSONNEL DES ORGANISMES

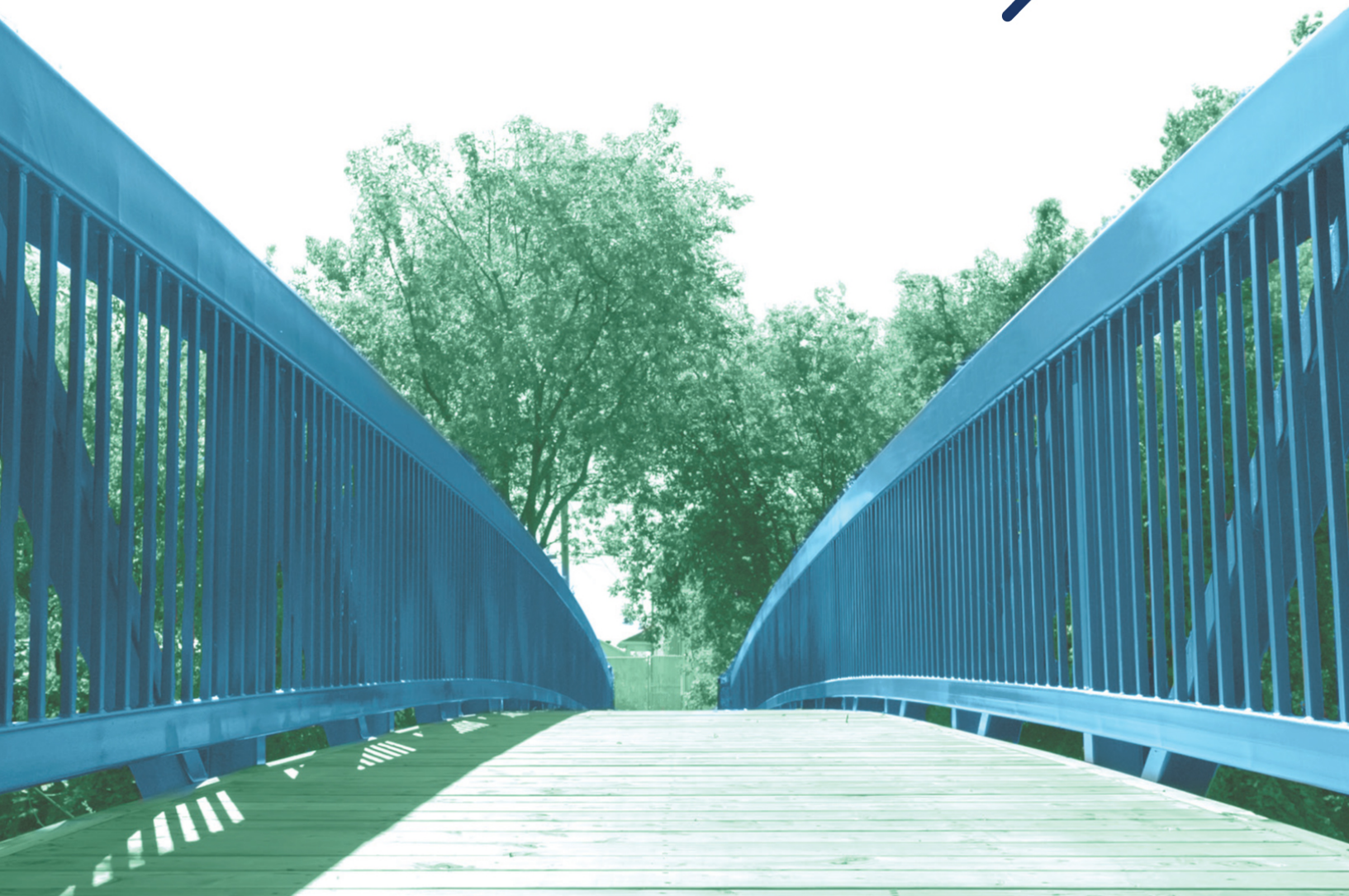




TABLE DES MATIERES

1. PREAMBULE	1
2. PROCESSUS D'ÉLABORATION	3
3. SOUTIEN ET EXIGENCES DE LA VILLE.....	9
4. CONCLUSION.....	10
5. BIBLIOGRAPHIE.....	10
6. LISTE DES ANNEXES	10

1

PREAMBULE

Comme responsable de l'intervention municipale dans le domaine du loisir et de l'action communautaire, le Service sports, culture, loisirs et vie communautaire a le mandat de soutenir les organismes communautaires et de loisirs. La qualité des individus impliqués au sein des organismes constitue une condition primordiale à l'atteinte des objectifs poursuivis, la Ville se doit donc d'intervenir dans le filtrage et la supervision de leur personnel.

La Ville de Sainte-Catherine désire, dans un premier temps, sensibiliser les organismes et leur personnel aux côtés positifs du filtrage et à la supervision efficace de leurs employés et bénévoles. De plus, afin d'agir à titre de facilitateur auprès de ses partenaires, la Ville propose une démarche simple accompagnée des outils nécessaires à sa réalisation. Ce guide propose une méthodologie à suivre pour les organismes désirant se doter d'une telle politique, ou encore, d'actualiser une politique existante. Mettre en place ce genre de politique et en assurer le suivi demande des efforts et des changements au niveau des attitudes et des façons de faire. Cependant, les organismes seront largement récompensés par les retombées positives dans leurs organisations ainsi que sur l'ensemble du milieu associatif.

1.1 QU'EST-CE QUE LE FILTRAGE?

Le filtrage est un processus qui améliore la qualité et la sécurité des programmes et des services offerts dans les collectivités. Ce processus consiste à identifier toute activité d'une personne bénévole ou rémunérée, qui, en vertu de ses responsabilités, serait susceptible de porter préjudice à des enfants, des jeunes, ou toutes autres personnes jugées vulnérables. Il contribue également à favoriser un meilleur choix afin de concilier le candidat et les tâches à accomplir. Il tient compte des compétences, de l'expérience et des qualités exigées pour une affectation. Ce processus est intégré dans les phases de recrutement, de sélection et de supervision.

1.2 POURQUOI FILTRER ET SUPERVISER?

Les organismes sont tenus de prendre toutes les mesures raisonnables pour assurer la protection des personnes placées sous leur responsabilité. Les organismes qui offrent des services ou programmes à des clientèles dites vulnérables, qu'ils soient gérés par du personnel rémunéré ou des bénévoles, ont la responsabilité de filtrer et de superviser adéquatement leur personnel. Cette responsabilité, tant morale que juridique, ne

correspond pas seulement à ce qu'il convient de faire, mais aussi à certains principes législatifs établis en vertu de « l'obligation de diligence ». Cette obligation est le principe juridique qui définit l'obligation d'une personne ou d'un organisme à prendre des mesures raisonnables afin de se soucier de ses participants et de les protéger.

Il est faux de croire que le filtrage du personnel, au moyen de différentes méthodes, constitue un acte déraisonnable ou injustifié. Nul ne peut contester que des personnes, rémunérées ou non, ont abusé, de différentes manières, de personnes vulnérables dont elles étaient en charge : vols, fraude, dommages à la propriété, agression physique, sexuelle, affective et psychologique, etc. Le filtrage des bénévoles, et, ensuite, leur supervision afin de prévenir ou de mettre un terme à ces mauvais traitements, doit être considéré comme un geste responsable.

Afin d'être justifié et cohérent, le processus de filtrage et de supervision doit être en lien avec chaque poste, c'est-à-dire proportionné aux risques potentiels des tâches reliées au poste. Il est important que l'organisation n'ait pas les mêmes exigences selon la nature du poste et le lien de celui-ci avec la clientèle.

À noter que le filtrage ne se limite pas à une vérification des antécédents judiciaires, même si celle-ci représente tout de même une partie importante du processus.

PROCESSUS D'ÉLABORATION

2.1

PRENDRE CONSCIENCE DES RESPONSABILITÉS DE VOTRE ORGANISATION

Les organismes, même s'ils n'en sont pas toujours conscients, ont de nombreuses responsabilités reliées au filtrage et à la supervision du personnel. Plusieurs administrateurs croient, à tort, qu'il existe une sorte « d'immunité » envers les organismes à but non lucratif parce qu'elles sont administrées par des bénévoles.

Plusieurs mythes sont encore présents :

- + Les polices d'assurance couvrent toute responsabilité potentielle;
- + Si une organisation est légalement constituée, ses membres ne peuvent être tenus responsables;
- + Si une organisation ignore qu'un acte préjudiciable a été commis, elle n'en est pas responsable.

Toutes ces croyances sont fausses et de plus, elles peuvent amener certains administrateurs à croire qu'ils ne sont pas personnellement concernés par les mesures de filtrage et de supervision de leur personnel. Vous êtes responsable de la sécurité et du bon fonctionnement de votre organisation!

2.2

POSITIONNEMENT DE L'ORGANISME EN MATIÈRE DE FILTRAGE ET DE SUPERVISION DE L'ACTION BÉNÉVOLE

Il est essentiel que la volonté de mettre en place ou d'actualiser une politique de filtrage et de supervision émane du conseil d'administration. Les risques et les pertes (financières, matérielles ou d'image positive) associés au travail du personnel revêtent généralement une grande importance. Il est donc impératif que toutes les politiques soient établies au niveau des instances chargées de prendre les décisions au nom de l'organisme, dans le cas d'un OBNL, c'est le rôle du conseil d'administration.

2.3

APPLICATION DE LA POLITIQUE

Il est recommandé que le conseil d'administration nomme une personne responsable du dossier filtrage et supervision. Celle-ci peut alors se créer un groupe de travail qui aura la responsabilité de mettre en place et d'assurer le suivi d'une politique qui sera à

l'image de l'organisme. Le comité de travail pourrait comprendre des membres du conseil d'administration, des bénévoles et d'autres intervenants.

2.4

DESCRIPTION DES POSTES

La description des postes est fondamentale pour que votre politique de filtrage soit efficace. Les tâches que le personnel et/ou les bénévoles auront à effectuer doivent être connues et suffisamment expliquées pour permettre d'évaluer les risques qui y sont rattachés et ainsi déterminer les mesures de filtrage et de supervision appropriées.

La description de poste doit inclure plusieurs éléments :

- + Le titre du poste;
- + La description du poste (les tâches d'une manière détaillée, les limites, la durée);
- + Les compétences, expériences nécessaires et qualités exigées;
- + Les responsabilités (service à la clientèle, ressources matérielles ou financières, etc.);
- + Les liens avec la clientèle (quelle est-elle? enfants, adultes, nombre);
- + L'environnement (le site, le local, le lieu où se déroulent les principales activités);
- + La supervision (quel poste le supervisera, à quelle fréquence, quelles sont les mesures de filtrage et de supervision qui seront appliquées).

Une description minutieuse des postes et des tâches constitue, en elle-même, une mesure de filtrage efficace. Les candidats potentiels réalisent, par la clarté des besoins exprimés, que les occasions d'abus seront endiguées par les mesures de supervision établies.

2.5

DÉTERMINER ET ÉVALUER LES RISQUES POTENTIELS DES POSTES

L'évaluation du risque consiste à cerner ce qui pourrait devenir problématique et à trouver des moyens d'y échapper. La gestion du risque consiste à examiner les possibilités d'incidents qui pourraient survenir à l'intérieur des fonctions d'un poste et à prendre les mesures requises pour y mettre un terme ou pour les minimiser, prévenir le risque ou l'éliminer complètement. Il ne faut pas oublier que c'est la nature du poste et son degré de risque inhérent qui dictent la nécessité de filtrer la personne qui l'occupera. L'action du filtrage concerne des individus, mais les motifs de celui-ci doivent porter sur le poste que l'individu occupe. Cette analyse se fera selon plusieurs facteurs qui

influencent directement les risques : la nature du poste lui-même, la clientèle desservie, l'environnement de travail et la surveillance.

Pour chacun des postes, il est important de se poser les questions suivantes :

- + Quels sont les dangers inhérents à la nature de ce poste ?
- + Quelle est la probabilité que de tels risques se concrétisent?
- + Quelles sont les conséquences à prévoir?
- + Quel genre de préjudice, quel genre de dommage, un incident pourrait-il entraîner?
- + Comment pourrait-on modifier l'activité afin de diminuer, transférer ou éviter les risques?

2.6

CHOISIR LES MESURES DE FILTRAGE ADAPTÉES AU POSTE

Après avoir réalisé les différentes descriptions de tâches et déterminé les risques potentiels reliés à chacun des postes, il faudra déterminer les mesures de filtrage appropriées que l'on voudra appliquer. Avec votre équipe, déterminer les mesures de filtrage les plus appropriées pour chacun des postes, en fonction des risques potentiels.

Cinq mesures ont été établies pour permettre de filtrer le personnel avant l'embauche.

Obligatoire :

- + Faire remplir un formulaire d'identification du candidat.
- + Effectuer une vérification des antécédents judiciaires annuellement.

À la discrétion de l'organisme :

- + Faire passer une entrevue régulière ou spécialisée.
- + Vérifier les références (enquête sociale).
- + Faire passer un examen médical.

2.7

LA FAÇON D'ASSURER LA CONFIDENTIALITÉ DES DOSSIERS

Les renseignements obtenus durant le processus de filtrage et de supervision devront demeurer confidentiels. Les procédures assurant la confidentialité des dossiers doivent être déterminées à l'avance :

- + Comment et où seront conservés les dossiers relatifs au personnel«6
- + Qui a accès aux documents confidentiels?
- + Y aura-t-il partage de ces informations?
- + Quelle utilisation sera faite de cette information?
- + Comment détruira-t-on les documents?

2.8

RECRUTEMENT, ACCOMPAGNEMENT ET ÉVALUATION

Les étapes relatives au processus de recrutement, de filtrage et de supervision sont similaires, tant pour du personnel rémunéré que bénévole. Les ressources bénévoles sont tellement rares et difficiles à recruter qu'il peut paraître inapproprié d'appliquer les mêmes principes. Même pour des bénévoles, le processus de recrutement devrait se dérouler de manière officielle, sans laisser présager un caractère « d'urgence » de besoin en bénévoles, qui est souvent sous-entendu. Il est d'ailleurs suggéré de faire des rencontres (style entrevue) avec les candidats afin de présenter l'organisme, le rôle des bénévoles, mais aussi de valider si le candidat possède les qualités recherchées. Il est de plus important de cibler les attentes des individus envers l'organisme dans lequel ils désirent s'impliquer. Cette première étape constitue un filtre en soi.

À retenir :

- + Il est important d'officialiser le processus de recrutement;
- + L'organisme doit faire preuve de transparence dans son processus de recrutement et démontrer le sérieux de celui-ci;
- + Il faut que, dès le départ du processus, les candidats soient avisés qu'ils devront se soumettre à la politique de filtrage et à la vérification des antécédents judiciaires.

La formation ou le jumelage est une excellente façon de bien intégrer les nouveaux bénévoles et d'apprendre à mieux les connaître. Ce n'est pas parce qu'il s'agit de bénévolat qu'il faut donner moins d'importance à l'encadrement. Pour favoriser la stabilité des activités et maintenir l'intérêt de ses bénévoles, l'organisme se doit de bien les intégrer, les former et clarifier si leurs attentes, par rapport aux tâches à accomplir, correspondent toujours. La vérification de la concordance entre les attentes des individus qui s'impliquent bénévolement et le contenu réel de la tâche à accomplir constitue une façon de faire de l'évaluation. Il est important que les bénévoles reçoivent régulièrement de la rétroaction sur leur travail et la façon dont ils accomplissent les tâches rattachées à leur poste.

2.9

LES PROCÉDURES D'ACCEPTATION OU DE REJET DE CANDIDATURES

Il est important de se rappeler que la responsabilité première de l'organisation doit toujours être d'assurer le bien-être et la protection de ses usagers et de son personnel. En conséquence, il est parfois nécessaire de ne pas retenir une candidature. La décision ultime revient au conseil d'administration de l'organisme.

Les résultats du filtrage des candidats, soit les qualifications, les références, les résultats d'entrevue, doivent être soigneusement évalués en lien avec les exigences du poste. Si les qualifications ne sont pas conformes à ces exigences, si la vérification des références n'est pas concluante, si la vérification des antécédents judiciaires soulève des interrogations justifiées, si les entrevues ou les tests révèlent des caractéristiques ou des traits contraires à ceux qui sont demandés pour le poste; l'organisation doit alors s'interroger sur la pertinence d'engager ou de retenir les services de cette personne à ce poste.

2.10

DÉTERMINER LES MESURES DE SUPERVISION À LA SUITE DE L'EMBAUCHE

Le processus de filtrage n'est pas une garantie en soi, mais un moyen de limiter le risque que votre organisation soit aux prises avec des actes de fraude ou d'abus. Quelle que soit la qualité des politiques, procédures et pratiques, certains individus passent à travers les mailles du filet. Il ne suffit donc pas aux organisations d'être vigilantes à l'embauche pour être libérées de leur obligation de diligence, mais de veiller à ce qu'un processus continu de supervision s'applique tout au long de l'implication des individus.

Il est souhaitable d'impliquer tous les niveaux de l'organisation pour sensibiliser l'ensemble des intervenants à être alerte dans le dépistage d'éventuelles situations problématiques.

Voici les six mesures qui vous permettent de superviser le personnel à la suite de leur engagement :

1. Soumettre le candidat à une période d'essai;
2. Jumeler le candidat avec un membre du personnel expérimenté;
3. Superviser et évaluer régulièrement;
4. Effectuer des vérifications au hasard;
5. Effectuer des réaffectations périodiques;
6. Faire une mise à jour de la vérification des antécédents judiciaires.

Il s'agit d'établir des règles normales de fonctionnement pour que les individus qui occupent des postes connaissent les tâches et limites de leurs actions.

Ces différentes mesures sont celles que l'on retrouve normalement dans une politique de filtrage et de supervision. Bien sûr, chaque organisme peut adapter les étapes en lien avec les objectifs qu'il s'est fixés. Il s'agit d'un processus de réflexion propre à chaque organisme.

2.1

LES MESURES DISCIPLINAIRES ET LE RENVOI DE PERSONNEL

Dans le cadre des mesures de supervision prévues à l'intérieur de votre politique, il faut déterminer les mesures disciplinaires qui seront prises si un membre du personnel pose un acte répréhensible (avis oral, avis écrit, suspension, renvoi) selon la gravité des actions posées. Ces mesures doivent être connues d'avance, et si jamais une situation négative se produisait, le conseil d'administration aura déjà établi une procédure à suivre. Si jamais vous doutez sérieusement qu'un abus ait été commis ou qu'une plainte a été déposée, il est important de connaître les procédures à suivre. Ces procédures seront différentes si on a affaire à un vol, à une fraude mineure ou bien à un abus physique ou sexuel.

Il est à noter qu'en cas de soupçons d'abus sexuels, il est impératif d'en informer rapidement le service de police le plus rapidement possible.

SOUTIEN ET EXIGENCES DE LA VILLE

3.1

SOUTIEN OFFERT PAR LE SERVICE SPORTS, CULTURE, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

La Ville de Sainte-Catherine, par l'intermédiaire du Service sports, culture, loisirs et vie communautaire, soutiendra les organismes dans la création, l'implantation et le suivi de leur politique de filtrage et de supervision. Des rencontres d'explication et d'initiation au filtrage seront organisées à l'intention des membres des conseils d'administration.

Des sessions d'orientation et de formation seront également offertes pour les responsables du filtrage et de la supervision pour chaque organisme reconnu.

Sur le site internet de la ville (ville.sainte-catherine.qc.ca), vous trouverez, sous l'onglet organisme, les différentes annexes qui vous aideront dans l'élaboration de votre politique.

3.2

EXIGENCES DE LA VILLE EN MATIÈRE DE FILTRAGE ET DE SUPERVISION

Afin d'obtenir la reconnaissance d'un organisme par la Ville de Sainte-Catherine, il est obligatoire que celui-ci se dote de mesures de filtrage et de supervision de l'action bénévole. Il est important que ces mesures s'appliquent à l'ensemble du personnel (bénévoles et employés) de même qu'aux membres du conseil d'administration.

La Ville de Sainte-Catherine demandera aux organismes ciblés lors de leur reconnaissance municipale d'appliquer les mesures suivantes :

- + Élaborer ou appliquer une politique écrite de filtrage et de supervision pour l'organisme, adoptée par le conseil d'administration (réf. annexe 2).
- + Nommer une personne responsable du dossier de filtrage et de supervision pour faire le lien entre l'organisme et la Ville.
- + Rédiger ou mettre à jour la description de poste pour chacun des postes existants dans l'organisme (réf. annexe 4).
- + Il est obligatoire de faire remplir un formulaire d'identification du candidat à chacun des membres actifs du personnel dans son organisme (réf. annexe 9).
- + Procéder à la vérification des antécédents judiciaires pour tous les postes.

4

CONCLUSION

L'élaboration, l'application et le suivi d'une politique de filtrage et de supervision de l'action bénévole pour un organisme sont obligatoires, si vous souhaitez être reconnu par la Ville de Sainte-Catherine. Il en va de la responsabilité de l'organisme d'appliquer cette mesure pour protéger son personnel et sa clientèle.

5

BIBLIOGRAPHIE

Street, Lorraine, « Guide de filtrage », Association des Centres d'action bénévole en collaboration avec le Solliciteur général du Canada, Justice Canada et Santé Canada, 1996.

Gouvernement du Québec, Ministère des Affaires municipales, « Les abus dans le sport amateur, guide de prévention et d'intervention », 1994.

Bénévole Canada, « Dix étapes sûres : Processus de filtrage des bénévoles » 430, rue Gilmour, Ottawa (Ontario) K2P 0R8, 2001.

6

LISTE DES ANNEXES

- + Annexe 1 : Modèle de résolution
- + Annexe 2 : Politique de filtrage et de supervision du personnel
- + Annexe 3 : Liste des postes bénévoles et salariés
- + Annexe 4 : Description des postes
- + Annexe 5 : Évaluation globale du potentiel de risque
- + Annexe 6 : Vérification des antécédents
- + Annexe 7 : Fiche d'identification du candidat
- + Annexe 8 : Consentement à la vérification de références
- + Annexe 9 : Synthèse des mesures de filtrage et de supervision