

Service de bénévolat

Janvier 2020

Remerciements

Ce document de référence n'aurait pu voir le jour sans la précieuse collaboration de nombreux collègues de CISSS et CIUSSS, membres de l'Association des gestionnaires de ressources bénévoles du Québec (AGRBQ). Le présent document est entre autres inspiré de documents produits par ceux-ci. À tous, nous leur adressons nos remerciements pour leur contribution au développement des meilleures pratiques.

Le genre masculin utilisé dans le document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Les personnes ayant participé à l'élaboration de ce document sont identifiées dans la dernière section « Historique ».

© Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest, 14 janvier 2020.
Reproduction autorisée avec mention de la source.

Table des matières

LISTE DES ABRÉVIATIONS ET DES ACRONYMES	4
LEXIQUE	5
AVANT-PROPOS	6
INTRODUCTION	7
1. CHAMPS D'APPLICATION	8
2. BUT ET OBJECTIFS	8
2.1. But du Cadre de référence	8
2.2. Objectifs	8
3. FONDEMENTS LÉGAUX	9
4. OBLIGATIONS	9
5. PRINCIPES DIRECTEURS	9
6. MODALITÉS	11
6.1. Structure d'encadrement	11
6.2. Critères d'implantation d'une équipe de bénévoles dans un service	11
6.3. Critères d'acceptation du Service de bénévolat	12
6.4. Critères d'engagement et de sélection d'un bénévole	12
7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	13
7.1. Chef de service de bénévolat	13
7.2. Gestionnaire	13
7.3. Collaborateur local	14
7.4. Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	14
7.5. Associations de bénévoles	14
7.6. Bénévole	15
8. LISTES DES ANNEXES	16
RÉFÉRENCES	17

Liste des abréviations et des acronymes

AGRBQ	Association des gestionnaires de ressources bénévoles du Québec
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
RABQ	Réseau de l'action bénévole du Québec

Lexique

Association des bénévoles	Corporation sous une dénomination sociale de bénévoles dans un des sites du CISSS de la Montérégie-Ouest et inscrite au registre des entreprises du Québec – Loi sur les compagnies, partie 3.
Bénévole	Toute personne désirant offrir gratuitement son temps auprès des résidents et des usagers du CISSS de la Montérégie-Ouest et ayant complété le processus d'embauche. Cette définition exclut les membres du conseil d'administration et ses comités, les membres et bénévoles des Fondations, les membres des comités d'usagers et de résidents, les usagers-ressources, les stagiaires et les personnes effectuant des travaux communautaires.
Collaborateur local	Employé désigné par son gestionnaire pour être l'interlocuteur local et pour assurer la gestion quotidienne des bénévoles dans son service.
Équipe de bénévoles	Ensemble des bénévoles attirés à un même service et/ou installation.
Filtrage	« Le filtrage est considéré comme une composante essentielle de la gestion efficace des ressources humaines. Elle se définit comme un processus continu qui permet de mieux jumeler les bénévoles et les organismes, d'améliorer la sécurité et la qualité des programmes communautaires, et de réduire les risques et la responsabilité. » (Bénévoles Canada pour Sécurité publique Canada Secteur de la sécurité de la population et des partenariats, 2012)
Organisation	Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Ouest
Résident	Toute personne hébergée dans une installation du CISSS de la Montérégie-Ouest.
Service	Secteur où une équipe de bénévoles est en activité. Ceci peut représenter une installation entière, telle qu'un centre d'hébergement et de soins de longue durée, ou un département dans un CLSC ou un hôpital, tel que l'accueil à l'admission ou aux prélèvements, le service d'oncologie, etc.
Usager	Toute personne qui reçoit des soins ou des services au CISSS de la Montérégie-Ouest.

Avant-propos

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Ouest emploie plus de 9 200 personnes et 560¹ médecins à travers plus de 120 installations. Il offre des services généraux et des soins courants de première ligne et se dédie également aux services spécialisés en milieux hospitaliers, en centres d'hébergement et en centres de réadaptation. À ce titre, le CISSS de la Montérégie-Ouest a des responsabilités régionales pour la réadaptation physique, la déficience intellectuelle, le trouble du spectre de l'autisme et la dépendance.

La mission du CISSS de la Montérégie-Ouest, en lien avec celle du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), consiste à maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population québécoise en rendant accessible un ensemble de services de santé et sociaux intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique du Québec.

¹ Total des médecins ayant les privilèges de pratiquer dans l'établissement.

Introduction

Le CISSS de la Montérégie-Ouest considère que ses ressources bénévoles sont un atout majeur pour l'aider dans sa mission. Les bénévoles œuvrant dans ses différentes installations contribuent de façon significative à l'amélioration et au maintien de la qualité de vie des résidents, des usagers et de leurs proches. Le travail des bénévoles est complémentaire à celui des équipes soignantes et favorise une expérience humaine des soins.

Le Service de bénévolat du CISSS de la Montérégie-Ouest s'appuie sur les normes organisationnelles d'excellence produite par Bénévoles Canada, sur les meilleures pratiques mises de l'avant par le Réseau d'action bénévole du Québec (RABQ) et par l'Association des gestionnaires en ressources bénévoles du Québec (AGRBQ). Il répond également aux normes d'Agrément Canada de même qu'aux exigences des visites ministérielles et se développe dans l'esprit d'amélioration continue qui caractérise le CISSS.

Le Service de bénévolat est composé de plus de 700 personnes bénévoles se retrouvant dans 25 installations différentes, et ce, à travers l'ensemble des directions cliniques. Ces bénévoles cumulent par année plus de 80 000 heures de travail auprès de nos résidents et usagers. Si nous voulions donner une valeur monétaire à ce travail, selon le mode de calcul proposé par le *Conference Board* du Canada, cela représenterait l'équivalent de 2 160 000 \$.

Selon Statistiques Canada, en 2012, plus de 2,2 millions de Québécois âgés de 15 ans et plus faisaient annuellement du bénévolat au Québec. Nous sommes donc en présence d'une ressource importante et active. Mais qui sont ces personnes? Qu'est-ce qui les motive? Comment pouvons-nous les intéresser à venir œuvrer au CISSS de la Montérégie-Ouest, auprès de nos résidents et usagers?

Le visage du Québec est en constant changement et cela se reflète sur le bénévolat. Selon le sondage effectué par le Réseau d'action bénévole du Québec en 2018 :

- Les incitatifs à devenir bénévole sont le plaisir ou l'intérêt pour une cause;
- Les motivations à poursuivre son engagement sont de contribuer à la communauté, partager son expérience et être touché par la cause;
- Le principal obstacle au bénévolat est le manque de temps;
- Parmi d'autres raisons fréquemment nommées, on dit ne pas savoir comment participer, manquer d'occasion et ne pas avoir été invité à le faire.

Notons que le vieillissement de la population entraîne une pénurie de main-d'œuvre. Le Service de bénévolat a le devoir de s'adapter à ces changements et d'être en constant ajustement. Il se doit d'être attractif pour répondre à la fois aux besoins des résidents et des usagers, mais également aux besoins des personnes désirant s'impliquer bénévolement. Le CISSS de la Montérégie-Ouest se doit d'être et de projeter l'image d'un milieu inclusif, respectueux et dynamique où tous peuvent réaliser leurs ambitions.

Le défi est grand. Selon une étude menée par le Réseau de l'action bénévole du Québec en 2018, 20 % des bénévoles en Montérégie choisissent le secteur de la santé et 26 % celui des services sociaux (organismes communautaires). Pour maintenir ou augmenter cette tendance, il faut s'appuyer entre autres sur le Service des communications qui est un contributeur important pour la valorisation et la reconnaissance du travail des bénévoles, sur l'image de l'organisation et sur le recrutement des bénévoles. Soulignons que tous les services utilisant des bénévoles ont un rôle primordial à jouer au niveau de l'attraction, de la formation, de la reconnaissance et de la rétention des bénévoles.

1. Champs d'application

Ce cadre de référence s'adresse à toutes les personnes impliquées dans la gestion et l'encadrement des bénévoles, aux directions cliniques qui bénéficient de ce service ainsi qu'aux personnes concernées par la promotion et le soutien du Service de bénévolat du CISSS de la Montérégie-Ouest.

Nous y retrouverons la raison d'être du Service de bénévolat, ce qui soutient ses orientations et ses objectifs, sa structure organisationnelle, son mode de fonctionnement ainsi que ses collaborations internes et externes.

2. But et objectifs

2.1. But du Cadre de référence

Ce cadre de référence permet au Service de bénévolat d'encadrer la présence et le travail des bénévoles œuvrant dans ses installations et services tout en permettant de :

- Développer et maintenir une philosophie ainsi qu'une vision communes pour l'ensemble des activités des bénévoles;
- Harmoniser les différentes pratiques concernant les bénévoles;
- Respecter les différentes obligations découlant des lois, des politiques et des exigences ministérielles;
- Favoriser l'embauche, l'encadrement, la formation, la reconnaissance et la rétention des bénévoles;
- Baliser les droits et les responsabilités des bénévoles;
- Définir nos responsabilités envers les bénévoles;
- Définir les modes de collaboration avec les collaborateurs locaux des diverses équipes de bénévoles et avec les associations de bénévoles œuvrant au CISSS de la Montérégie-Ouest;
- Contribuer au rayonnement du Service de bénévolat et du CISSS de la Montérégie-Ouest dans la communauté.

2.2. Objectifs

- Avoir un Service de bénévolat organisé et efficace;
- Offrir des services de bénévolat sécuritaires et de qualité;
- Affecter les bénévoles à des tâches qui respectent leurs champs d'activité, les besoins des usagers et des résidents, les politiques et pratiques en vigueur dans l'organisation ainsi que les intérêts et compétences des bénévoles;
- Soutenir les directions et les associations dans l'utilisation et l'encadrement des ressources bénévoles de leur secteur;
- Reconnaître la contribution des bénévoles et favoriser leur rayonnement;
- Promouvoir l'action bénévole et le Service de bénévolat de façon à maintenir et développer l'offre de service en bénévolat.

3. Fondements légaux

- Loi modifiant l'organisation et la gestion du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (LMRSSS);
- Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS);
- Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles (LATMP);
- Loi sur la santé et la sécurité au travail (LSST);
- Charte des droits et libertés de la personne au Québec (L.R.Q., c. C-12.);
- Code civil du Québec;
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1);
- Loi sur le casier judiciaire (L.R.C. (1985), c. C-47);
- Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, c. 65.1) et ses règlements;
- Règlement sur les travaux bénévoles de construction, Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction (chapitre R-20, a. 19, 1^{er} al., par. 14°).

« Les établissements ont le droit et le devoir d'encadrer l'activité des bénévoles par des règles, des politiques internes ou des procédures pour assurer la protection de ses usagers et résidents. » (Lyne Maltais, 2015)

Plus particulièrement, en ce qui concerne les associations de bénévoles incorporées, ce n'est pas le statut légal des associations de bénévoles qui influence son assujettissement aux politiques et normes en vigueur au CISSS de la Montérégie-Ouest. Le législateur oblige les établissements à délivrer une prestation sécuritaire de tous les services offerts à sa clientèle. Il y a primauté de la LSSSS sur le statut légal. Ainsi, le comité, la corporation, l'association ou tout organisme légalement constitué avec lettre patente et statut d'organisme sans but lucratif sont soumis aux politiques de l'établissement (Lyne Maltais, 2015).

4. Obligations

Certaines obligations s'ajoutent aux fondements légaux :

- Orientations ministérielles pour l'organisation du service d'animation spirituel en établissements de santé et de services sociaux;
- Normes d'Agrément Canada;
- Exigences découlant des visites ministérielles.

5. Principes directeurs

« Un bénévole est quelqu'un qui donne, volontairement et sans rémunération, son temps et ses capacités, au service d'une cause, d'une organisation ou d'une personne pour accomplir une fonction ou une tâche. » (UQTR, 2012)

Au CISSS de la Montérégie-Ouest, les bénévoles contribuent et soutiennent l'amélioration et le maintien de la qualité de vie des usagers, des résidents et de leurs proches. L'implication des bénévoles est complémentaire au travail des équipes soignantes et contribue de façon significative à une expérience humaine des soins.

Le Service de bénévolat s'appuie sur l'ensemble des valeurs mises de l'avant par l'organisation, soit : la bienveillance, la collaboration, l'engagement, l'audace et la cohérence.

Le CISSS de la Montérégie-Ouest reconnaît que les bénévoles constituent des ressources humaines essentielles et s'assure que ses pratiques permettent la participation efficace des bénévoles. Il s'engage à offrir un soutien aux bénévoles dans un milieu sécuritaire.

Le CISSS de la Montérégie-Ouest s'engage à appuyer les efforts des bénévoles en appliquant les normes organisationnelles du Code canadien du bénévolat (annexe 1). Pour ce faire, il :

- Adopte une approche intégrée des ressources humaines qui inclue les bénévoles;
- Adopte des politiques et procédures pour définir et appuyer la participation des bénévoles;
- Adopte des pratiques normalisées de gestion des dossiers et de la documentation en accord avec les lois pertinentes;
- Mesure et évalue l'efficacité de l'engagement bénévole et la satisfaction des bénévoles;
- Confie aux bénévoles des rôles qui leur permettent de contribuer à sa mission, qui reflète leurs habiletés, leurs intérêts, leurs expériences et leurs besoins, et où les compétences requises sont clairement identifiées;
- Recrute des bénévoles provenant de sources diverses au moyen de stratégies variées;
- Met en place des procédures de gestion du risque et respecte les protocoles de santé et de sécurité applicables;
- Adopte un processus d'embauche bien défini et transparent, incluant une vérification des antécédents judiciaires;
- Évalue le niveau de risque de chaque bénévole dans le cadre du processus de filtrage incluant :
 - l'évaluation;
 - la description de poste;
 - le recrutement;
 - le formulaire de demande d'emploi;
 - l'entrevue;
 - les références;
 - les vérifications policières;
 - l'orientation et la formation;
 - le soutien et la supervision;
 - le suivi et recueil de commentaires;
- Donne une orientation sur ses activités de bénévolat, ses politiques et procédures, et sur son rôle;
- Organise des séances de formation et d'information répondant aux besoins;
- Assure une supervision et un soutien, fait des commentaires et considère les leurs;
- Reconnaît les contributions de ses bénévoles au moyen de divers outils et activités qui reflètent les besoins des bénévoles;
- Communique son appréciation et partage la valeur et l'incidence des contributions bénévoles.

6. Modalités

6.1. Structure d'encadrement

Afin de répondre à ses obligations et à ses objectifs, le Service de bénévolat fonctionne à partir d'une structure à deux volets.

Un volet centralisé représenté par le chef de service de bénévolat permet de :

- Harmoniser les pratiques à l'intérieur des différentes installations du CISSS de la Montérégie-Ouest;
- Développer et maintenir une philosophie et une vision communes pour l'ensemble des équipes de bénévoles;
- Établir des règles de fonctionnement et de gestion communes dans certains secteurs;
- S'assurer de la qualité des services offerts par les bénévoles de même que la qualité de l'encadrement et du support qui leur sont offerts;
- Définir les exigences de base en matière de formation;
- Mesurer le niveau de satisfaction des bénévoles à œuvrer au CISSS de la Montérégie-Ouest.

Un volet décentralisé représenté principalement par les collaborateurs locaux permet de :

- Assurer le suivi quotidien et la gestion de proximité des équipes de bénévoles;
- Tenir compte du sentiment d'appartenance des bénévoles à leur milieu;
- Tenir compte des besoins spécifiques de chaque type d'installation : hôpital, centre d'hébergement, CLSC, programme en dépendance et autres.

6.2. Critères d'implantation d'une équipe de bénévoles dans un service

Des conditions gagnantes doivent être en place pour que l'implantation d'une équipe de bénévoles puisse se faire avec succès :

- Le besoin doit être bien identifié;
- Une description de tâches est produite;
- Un gestionnaire doit en faire la demande auprès du chef de service de bénévolat;
- Un gestionnaire doit en prendre la responsabilité et nommer un collaborateur local qui sera l'interlocuteur local et le responsable de la gestion quotidienne des bénévoles en place;
- Le gestionnaire doit s'assurer que le rôle du bénévole est bien compris et que son équipe est prête à l'accueillir comme un membre de l'équipe;
- À l'exception des hôpitaux, le gestionnaire doit prévoir dans son budget les coûts reliés à la présence des bénévoles dans son service. Ceci inclut les activités de reconnaissance et de formation le cas échéant;
- Chaque service qui accueille des bénévoles doit fournir un espace pour ranger leurs effets personnels.

6.3. Critères d'acceptation du Service de bénévolat

Différents critères vont guider l'acceptation du Service de bénévolat pour la présence de bénévoles dans un service :

- Le bénévole ne peut se substituer à un employé, il ne fait aucune tâche appartenant ou ayant appartenu à un employé;
- Le service doit être fonctionnel en l'absence de bénévole;
- La tâche est intéressante et stimulante pour le bénévole;
- Il y a un collaborateur local désigné pour accueillir, orienter et encadrer le bénévole;
- Le bénévole apporte un plus aux usagers, résidents et proches en contribuant ainsi à l'amélioration de l'expérience usager-résident envers les services reçus;
- L'environnement de travail est sécuritaire et adéquat;
- Le service a la capacité de former le bénévole à la tâche;
- La disponibilité des bénévoles.

Dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, le Service de bénévolat, après consultation auprès des gestionnaires concernés, priorisera le service où l'impact est le plus significatif pour les usagers et les résidents.

6.4. Critères d'engagement et de sélection d'un bénévole

Des critères d'engagement de qualité répondant aux meilleures normes doivent s'appliquer lors de la sélection des ressources bénévoles par le CISSS de la Montérégie-Ouest. Cette démarche contribue à s'assurer de la qualité et de la sécurité des services offerts par les bénévoles. Elle permet également d'orienter les bénévoles vers des responsabilités et des tâches qui refléteront leurs habiletés, leurs intérêts, leurs expériences et leurs besoins. Cette approche favorise la rétention des bénévoles et la réputation de l'organisation par rapport à ce service. Bien fait, ce processus permet de répondre à nos obligations légales et fournit l'opportunité d'informer les candidats sur nos services, nos valeurs et leurs obligations.

Tous les bénévoles passent à travers un processus de sélection qui inclut de :

- Remplir le formulaire d'intérêt;
- Participer à une entrevue de sélection;
- Autoriser la vérification de ses antécédents judiciaires;
- Autoriser la vérification de ses références.

Suite aux résultats de ces vérifications, les bénévoles doivent :

- Signer un engagement à la confidentialité;
- Signer un engagement au respect du code de civilité et au code d'éthique;
- Signer un contrat d'engagement qui inclut l'engagement à suivre les formations requises.

7. Rôles et responsabilités

Le bon fonctionnement du Service de bénévolat repose sur un partage clair des rôles et responsabilités des différents collaborateurs et sur une bonne compréhension de ceux-ci.

7.1. Chef de service de bénévolat

Le chef de service de bénévolat agit à titre d'expert. Il planifie, coordonne, contrôle et évalue les activités de son service. Il assume la gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles sous sa responsabilité.

Plus précisément, il :

- Élabore le programme-cadre du Service de bénévolat;
- Élabore et applique les processus relatifs à la gestion des ressources humaines bénévoles, incluant le recrutement, la sélection, le filtrage et l'orientation des nouveaux bénévoles;
- Développe des programmes, des politiques et procédures nécessaires au bon fonctionnement du Service de bénévolat;
- S'assure de la programmation et de la planification de la formation requise pour l'ensemble des bénévoles;
- S'assure que des formations spécifiques soient offertes aux bénévoles pour l'accomplissement de certaines tâches (ex : soins palliatifs, oncologie, approche adaptée à la personne âgée, etc.);
- Voit à la production, l'harmonisation et l'implantation des documents et formulaires;
- Coordonne des projets et activités avec les différents collaborateurs à l'interne et à l'externe;
- Assure un soutien auprès des gestionnaires, des collaborateurs internes et des associations de bénévoles;
- Assure les liens entre les associations de bénévoles et l'organisation;
- S'assure du respect des politiques, procédures et du présent cadre de référence par les collaborateurs locaux et par les associations;
- S'assure de la vérification des antécédents judiciaires;
- S'assure d'un mode de communication efficace entre l'organisation et ses bénévoles;
- Élabore un plan de promotion de l'action bénévole et du recrutement des bénévoles;
- Voit à la reconnaissance des bénévoles;
- Voit à l'évaluation de la satisfaction et de la qualité du service;
- Voit à l'évaluation de la satisfaction des bénévoles;
- Assure le suivi des données relatives à l'offre de service en bénévolat.

7.2. Gestionnaire

Le gestionnaire d'un service bénéficiant ou voulant bénéficier de la présence de bénévoles doit donner son accord et soutenir cette présence dans son service. Il doit également respecter les politiques et procédures du Service de bénévolat.

Pour se faire, le gestionnaire doit nommer un collaborateur local (employé : technicien en loisirs, chef d'équipe, infirmier, agent administratif, travailleur social, etc.) et lui donner la possibilité d'assumer pleinement son rôle et ses responsabilités.

Il prévoit aussi dans son budget les dépenses reliées à la présence des bénévoles dans son service (reconnaissance, équipement et formation si nécessaire). Il s'implique pour faciliter la résolution de situations problématiques. Il s'assure auprès de ses employés de leur compréhension du rôle des bénévoles, de l'acceptation et de l'accueil de ceux-ci dans leur équipe.

7.3. Collaborateur local

Le collaborateur local joue un rôle de première importance dans la gestion quotidienne des bénévoles de son service. Il contribue de façon significative au succès de la présence, de la qualité et de la sécurité du travail des bénévoles sous sa responsabilité. Il met en œuvre les politiques et procédures. Il utilise les formulaires et outils propres au Service de bénévolat.

Plus précisément, il :

- Fait connaître au chef de service de bénévolat ses besoins en matière de ressources humaines bénévoles afin de profiter de son soutien;
- Recrute, applique le processus d'embauche, voit à l'accueil et à l'intégration des bénévoles;
- Crée un dossier pour chaque bénévole;
- S'assure que le bénévole a sa carte d'identité et qu'il la porte lors de sa prestation de service;
- Oriente et forme les bénévoles de son service;
- Confie aux bénévoles des rôles qui leur permettent de contribuer à la mission, qui reflètent leurs habiletés, leurs intérêts, leurs expériences et leurs besoins, et où les compétences requises sont clairement identifiées;
- S'assure que les bénévoles travaillent dans un milieu sécuritaire, sain et positif. Il pose des gestes concrets pour résoudre les problématiques rencontrées;
- Organise les activités de formation proposées par le chef de service et les formations spécifiques à son service;
- Organise les activités de reconnaissance de son service;
- Collecte les statistiques demandées;
- Participe à l'évaluation des bénévoles et à l'évaluation de la satisfaction et de la qualité;
- S'assure que les tâches confiées aux bénévoles répondent aux critères d'acceptation définis précédemment.

7.4. Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

- Effectue la vérification des antécédents judiciaires;
- Voit à l'émission de la carte d'identité
- Soutient le gestionnaire et/ou le chef de service de bénévolat dans les situations particulières, incluant la gestion d'un bénévole problématique et la fermeture du dossier d'un bénévole.

7.5. Associations de bénévoles

Le rôle des associations de bénévoles s'apparente à celui des collaborateurs locaux. Les associations de bénévoles sont des organismes autonomes ayant chacune leur propre conseil d'administration. Dans le respect de leur charte (annexe B et C) et de l'entente conclue avec le CISSS de la Montérégie-Ouest (annexe D et E), elles contribuent de façon significative au succès de la présence, de la qualité et de la sécurité du travail des bénévoles sous leur responsabilité. Elles mettent en œuvre les politiques et procédures du CISSS de la Montérégie-Ouest et elles utilisent les formulaires et outils propres au Service de bénévolat.

Plus précisément, chaque association :

- Fait connaître au chef de service de bénévolat ses besoins en matière de ressources humaines bénévoles afin de profiter de son soutien;
- Recrute, applique le processus d'embauche, voit à l'accueil et à l'intégration des bénévoles;
- Crée un dossier pour chaque bénévole;
- S'assure que le bénévole a sa carte d'identité et qu'il la porte lors de sa prestation de service;
- Oriente et forme les bénévoles de son service;
- Confie aux bénévoles des rôles qui leur permettent de contribuer à la mission, qui reflètent leurs habiletés, leurs intérêts, leurs expériences et leurs besoins, et où les compétences requises sont clairement identifiées;
- S'assure que les bénévoles travaillent dans un milieu sécuritaire, sain et positif. Elle pose des gestes concrets pour résoudre les problématiques rencontrées;
- Organise les activités de formation proposées par le chef de service et les formations spécifiques à son service;
- Organise les activités de reconnaissance de son association;
- Collecte les statistiques demandées;
- Participe à l'évaluation des bénévoles et à l'évaluation de la satisfaction et de la qualité;
- Fait approuver par le chef de service de bénévolat toutes les nouvelles tâches demandées aux bénévoles.

Tous les bénévoles membres des associations sont officiellement inscrits comme bénévole au CISSS de la Montérégie-Ouest. Ils doivent suivre le même processus de recrutement, d'accueil, d'orientation et de formation que les autres bénévoles du CISSS de la Montérégie-Ouest. Ils sont soumis aux mêmes obligations et profitent des mêmes avantages.

Les associations travaillent en étroite collaboration avec le chef de service de bénévolat. Celui-ci s'assure de la qualité, de la sécurité et de la pertinence des services en travaillant en étroite collaboration avec les membres des associations par la mise en place de processus bien définis visant l'harmonisation des services offerts par les bénévoles au sein du CISSS de la Montérégie-Ouest.

En plus de ces rôles et responsabilités, les associations de bénévoles peuvent organiser des activités dans le but de recueillir des fonds permettant de répondre aux objets de leur charte. Elles font autoriser leurs collectes de fonds et leurs achats par le chef de service de bénévolat. Elles respectent les processus mis en place par l'organisation pour les achats.

7.6. Bénévole

Comme mentionné précédemment, les bénévoles œuvrant dans les différentes installations contribuent de façon significative à l'amélioration et au maintien de la qualité de vie des usagers, des résidents et de leurs proches. Le travail des bénévoles est complémentaire à celui des équipes soignantes et favorise une expérience humaine des soins. Les bénévoles offrent accompagnement, soutien, écoute, réconfort et chaleur humaine. Ils agrémentent le quotidien des usagers, des résidents et des proches auprès desquels ils s'investissent.

Ils œuvrent au sein des directions cliniques et nous les retrouvons principalement en centre d'hébergement, en milieu hospitalier, dans les CLSC et dans les programmes en dépendance.

Plus précisément, le bénévole :

- Respecte ses engagements et ses responsabilités;
- S'assure de bien comprendre les tâches avant de les accepter;
- Respecte la confidentialité de tous les renseignements envers les usagers, les résidents, les membres du personnel et les autres bénévoles;
- Respecte la mission, les politiques, les procédures et les valeurs du CISSS de la Montérégie-Ouest;
- Participe aux formations obligatoires et à celles spécifiques à son service;
- Respecte les limites de son champ d'activité et de ses compétences;
- Adopte une attitude et un comportement adéquat et sécuritaire;
- Accepte d'être dirigé et supervisé par le collaborateur local de son service ou par toute autre personne désignée par celui-ci.

D'autres types de bénévoles peuvent se retrouver dans nos installations et leur présence sera encadrée selon des procédures différentes. Par exemple :

- Les bénévoles ponctuels qui apporteront de l'aide une fois pour une activité particulière telle qu'une fête familiale, une collecte de fonds, l'installation de décoration, etc.;
- Le bénévolat d'entreprise où les employés d'une même entreprise viendront donner un coup de main pour un projet ou une activité particulière telle l'installation des fleurs au printemps, etc.;
- Les étudiants ayant un « stage » de bénévolat à faire.

8. Listes des annexes

Annexe 1 : Code canadien du bénévolat

Annexe 2 : Lettre patente – Service de bénévolat de l'Hôpital du Suroît

Annexe 3 : Lettre patente – Association des bénévoles de l'Hôpital Anna-Laberge

Annexe 4 : Entente de collaboration entre le Service de bénévolat de l'Hôpital du Suroît et le CISSS de la Montérégie-Ouest

Annexe 5 : Entente de collaboration entre l'Association des bénévoles de l'Hôpital Anna-Laberge et le CISSS de la Montérégie-Ouest

Références

Bénévoles Canada (2017). *Le code canadien du bénévolat*.

Bénévoles Canada pour Sécurité publique Canada Secteur de la sécurité de la population et des partenariats. (Mars 2012). *Guide sur le filtrage*.

Le Conference Board du Canada. (Avril 2018). *Rapport personnalisé, La valeur du bénévolat au Canada*.

Soutenir et développer le bénévolat – Portail des gestionnaires et des bénévoles (2012). *Qu'est-ce qu'un bénévole ? Sa définition*. [Consulté en ligne] : www.uqtr.ca/oqlbenevolat

Maltais, Lyne, chef des ressources bénévoles. (Mai 2015). *Assise légale expliquant l'encadrement des bénévoles, Section du rapport CISSS de Chaudière-Appalaches*.

Réseau de l'action bénévole du Québec. (2018). *Cahier de recherche, Portrait des bénévoles et du bénévolat*.

Statistiques Canada (2013). *Enquête sociale générale – Dons, bénévolat et participation*, fichier de microdonnées à grande diffusion, adapté par l'Institut de la statistique du Québec.

Processus d'élaboration/Révision		
Rédigé par	Manon Lamarre, chef de service de bénévolat, DSMREU	2019-05-01
Révisé par	Paméla Déry, adjointe à la direction, DSMREU	2019-12-30
Personnes consultées	Stéphane Dubuc, directeur, DSMREU	2019-05-01
	Hélène Lamalice, directrice adjointe, volet opérations, DSMREU	2019-05-01
	Lise Pettitgrew, chef de service de bénévolat, animation et loisirs et coordonnatrice de la Fondation Virage, DSM, CHUM	2019-06-06
	Éric Gagné, conseiller cadre en milieu de vie, DPSAPA	2019-06-21
	Joé Poulin, coordonnatrice des CH Ormstown et Cécile Godin, DPSAPA	2019-06-21
	Josée Prud'Homme, chef de service à la formation et au développement professionnel, DSMREU	2019-06-11
	Sophie Lepage, agente de planification, de programmation et de recherche, DSMREU	2019-06-10
	Valérie Barbin, agente de planification, de programmation et de recherche, DSMREU	2019-06-10
	Yves Laliberté, directeur adjoint des ressources humaines - volet opérations, DRHCAJ	2019-12-24
	Le comité de direction (pour commentaires)	2019-05-21

Historique du document		
ADMINISTRATIF		
Adopté par	Les membres du Comité de direction	Date 2020-01-14
Commentaires	Sans objet	

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Montérégie-Ouest**

Québec

