

Dix étapes sûres : Processus de filtrage des bénévoles

Ressource publiée dans le cadre du programme de filtrage des bénévoles Dix étapes sûres par : Bénévoles Canada, 2001

Toute reproduction de ce document doit mentionner la source suivante :



VOLUNTEER
BÉNÉVOLES
C A N A D A

Bénévoles Canada
430, rue Gilmour, Ottawa (Ontario) K2P 0R8
Tél. : 1 800 670-0401 ou (613) 231-4371
Télé. : (613) 231-6725
Courriel : volunteer.canada@sympatico.ca
www.volunteer.ca

Publié avec la participation financière des ministères du Solliciteur général et de la Justice du Canada.
Conception graphique : Talking Parrot Designs
1ère édition

© Copyright 2001. Tous droits réservés.

Remerciements

Bénévoles Canada tient à remercier le ministère du Solliciteur général du Canada et en particulier M. Richard Zubrycki, directeur général de la Division des politiques correctionnelles, ainsi que M. Clifford Yumansky, analyste principal de la politique, pour leur collaboration soutenue sur le plan financier et pour la confiance qu'ils ont placée en Bénévoles Canada pour le travail accompli dans le cadre de la Campagne nationale d'éducation sur le filtrage. L'importance qu'ils accordent d'emblée à cette question a servi de catalyseur à ce projet et ils continuent de faire œuvre de pionniers à l'égard du soutien et de la promotion du filtrage.

Le premier manuel de filtrage intitulé *Dix étapes sûres : Processus de filtrage des bénévoles dans le milieu du loisir et du sport* a été publié en 1998. Depuis lors, Bénévoles Canada a publié *Le filtrage dans la foi* et *À l'écoute du milieu : Le filtrage au sein des organismes de soutien communautaire* en collaboration avec les membres du consortium de l'Initiative ontarienne de filtrage, grâce à l'assistance financière du ministère des Affaires civiques, de la Culture et des Loisirs du gouvernement de l'Ontario (aujourd'hui connu sous le nom de ministère des Affaires civiques).

Bénévoles Canada tient à souligner l'assistance de ses partenaires des centres d'action bénévole dont les renseignements, exemples et commentaires se sont greffés au processus d'élaboration de chacun des manuels de filtrage.

Enfin, nous étendons notre gratitude aux personnes suivantes qui ont collaboré à la rédaction de l'un ou de l'ensemble des manuels du programme de filtrage des bénévoles Dix étapes sûres :

- Janice Forsyth, United Way of Windsor-Essex Volunteer Centre
- Sheldon Lanchbury et Mike McGraw, Association canadienne de hockey
- Linda Graff, Graff and Associates
- Antonella Campa, Bureau d'action bénévole de Montréal
- Deborah Allard-Usunier, Volunteer Centre of Edmonton
- Pat Gillis, Administrateurs canadiens de ressources bénévoles
- Bryan Tyrer et Debbie Smith, membres, Parks and Recreation Association
- Rév. Dawn Davis, Diocèse anglican de Toronto
- Glenn Carley, Commission scolaire catholique Dufferin-Peel
- Rom Reilly, Conférence des évêques catholiques de l'Ontario
- Betty Livingston, Province ecclésiastique de l'Ontario de l'Église anglicane
- Ellen Campbell, Conseil unitaire du Canada
- Dilys Watanabe, Église unie du Canada
- Leah Hatton, Bénévoles Canada
- Mary Davies et Sue Davidson, Association ontarienne de soutien communautaire
- Barbara Buckspan et Lorrie Hathaway, Volunteer Centre of Toronto
- Betty Filer, Community Care East York
- Sue Higginson, Community Home Assistance to Seniors
- Mary Lynn Koekkoek, Community Care, Peterborough
- Mae Radford, VON Hamilton-Wentworth
- Sharron Regan, Community Home Assistance to Seniors

Table des matières

Remerciements	i
Partie 1 – Introduction au manuel	1
À qui s’adresse-t-il?	1
Que vais-je apprendre?	1
Objectifs d’apprentissage	1
Terminologie	1
Qu’est-ce que le filtrage?	3
Pourquoi filtrer?	3
Qui doit-on filtrer?	3
Avant de procéder au filtrage	4
Partie II – Le processus de filtrage	5
Introduction	5
Les dix étapes du processus de filtrage	5
Partie III – Avant la sélection des bénévoles	7
Étape 1 – Évaluation du risque	7
Exercice – Le risque : Poser les questions fondamentales	8
Exercice – Le continuum du risque	11
Exercice – Évaluer le risque associé à un poste	12
Exercice – Analyse d’un dilemme lié au filtrage	13
Sommaire des notions principales	14
Étape 2 – Conception et description des postes	15
Exercice – Conception d’un poste	17
Exercice – Diminuer le risque associé à un poste	18
Sommaire des notions principales	19
Étape 3 – Processus de recrutement	20
Exemple – Méthodes de recrutement	21
Sommaire des notions principales	22
Sommaire : Avant la sélection des bénévoles	23
Partie IV – Le processus de sélection	25
Étape 4 – Formulaires de demande d’emploi	26
Exemple – Demande d’emploi pour bénévoles	32
Exercice – Révision des formulaires de demande d’emploi en usage	34
Sommaire des notions principales	35

Table des matières

Étape 5 – Entrevues	36
Exercice – Jeux de rôles : Entrevue	37
Sommaire des notions principales.	37
Étape 6 – Vérification des références	38
Exemple – Vérification des références	39
Exemple – Formulaire pour la vérification des références.	40
Sommaire des notions principales.	41
Étape 7 – Vérification des dossiers de police	42
Exemple – Autorisation pour vérification du relevé judiciaire.	46
Sommaire des notions principales.	47
Sommaire : Le processus de sélection.	48
Partie V – La gestion des bénévoles	49
Étape 8 – Orientation et formation.	49
Exercice – Discussion sur l’orientation et la formation	50
Sommaire des notions principales.	50
Étape 9 – Supervision et évaluation	51
Sommaire des notions principales.	51
Étape 10 – Suivi des participants	52
Exemple – Calendrier des vérifications ponctuelles	53
Sommaire des notions principales.	53
Sommaire : La gestion des bénévoles	54
Partie VI – Conclusion	55
Ressources supplémentaires	57
Grille d’identification des mesures de filtrage.	58
Liste de contrôle du processus de filtrage	59
Tableau des normes à atteindre en matière de filtrage	60
Annexes	69
Annexe I – Renseignements généraux	69
Survol de Bénévoles Canada	69
Programmes de formation	69
Annexe II – Lignes directrice s’appliquant au travail avec des enfants	70
Annexe III – Références bibliographiques et suggestions de lecture	71

Introduction au manuel

À qui s'adresse-t-il?

Le présent manuel a été conçu à l'intention des personnes qui ont la charge d'établir les politiques dans les organismes du secteur public ou sans but lucratif ou de mettre en place un processus de filtrage à l'échelle nationale, provinciale ou locale. Il est recommandé que les groupes prennent part aux ateliers *Qu'est-ce que le filtrage? Pourquoi filtrer?* et *Élaborer des politiques de filtrage appropriées* afin de s'initier aux fondements du filtrage avant de passer à l'atelier *Dix étapes sûres*. La formation offerte parallèlement à ce manuel sera plus efficace si les participants ont une connaissance sommaire de la problématique du filtrage.

Il s'agit d'un guide pratique et facile à consulter pour les membres des organismes qui souhaitent passer de la théorie du filtrage à ses applications pratiques.

Que vais-je apprendre?

Une fois le contenu du manuel assimilé, les participants auront une connaissance approfondie du processus de filtrage et de la manière dont il s'applique dans le contexte particulier de leur organisme. Le fait de compléter les exercices et de réfléchir aux pratiques en cours au sein de leurs organismes en tenant compte des renseignements fournis dans le manuel permettra aux participants d'analyser les risques présents et de suivre les étapes visant à éliminer ces risques.

Les participants se familiariseront avec les dix étapes du processus de filtrage et apprendront à combiner ces techniques dans différentes situations pour assurer, au meilleur de leurs capacités, la sécurité de leurs participants et la protection de l'organisme et des bénévoles.

Objectifs d'apprentissage

- Identifier les dix étapes du processus de filtrage.
- Fournir l'occasion d'appliquer les dix étapes du filtrage dans diverses situations.
- Évaluer le niveau de risque associé à divers postes au sein de l'organisme.
- Définir le filtrage en tant qu'élément d'une bonne gestion du personnel bénévole.

Terminologie

Le glossaire suivant assurera que les termes qui reviennent fréquemment dans le manuel ont la même signification pour tous les lecteurs.

Obligation de diligence

Il s'agit de l'obligation dont chacun est investi à l'égard d'autrui, en particulier celle de prendre des mesures raisonnables pour assurer des soins dans l'intérêt de l'autre. Cette obligation comprend la responsabilité de protéger une personne d'une action préjudiciable.

Orientation

L'orientation se définit comme une période ou un processus d'ajustement. Le processus d'orientation comporte notamment la tâche de renseigner le bénévole sur le programme qu'il s'apprête à joindre et sur les règles de fonctionnement et le code de conduite en vigueur dans l'organisme.

Participant

Différents mots servent à désigner les personnes qui participent à un programme ou reçoivent les services d'un organisme. Le mot participant sera utilisé tout au long du manuel comme un terme général qui représente les clients, mentors, conseillers de camp, utilisateurs, etc.

Poste de confiance

1. Circonstances dans lesquelles se trouve une personne qui jouit :
 - d'un degré d'autorité ou d'un pouvoir de décision significatif auprès d'une autre
 - d'un accès non supervisé à une personne ou à ses biens
2. Circonstances où le succès d'un service dépend de l'établissement d'une relation personnelle étroite entre des personnes, par exemple dans le cas d'un programme de mentorat ou de visites amicales.

Formation

La formation est un processus d'apprentissage durant lequel une personne acquiert des compétences particulières qui l'aideront à s'acquitter de ses devoirs.

Bénévole

Tel que défini dans le *Guide de filtrage*, le bénévole est une personne qui :

- décide de son plein gré d'offrir un service ou d'exécuter une activité; quelqu'un qui exécute une telle activité sans y être forcé ou sans s'y sentir obligé;
- exécute cette activité pour venir en aide à une personne ou à un organisme ou à la collectivité entière;
- n'est pas rémunérée pour ce service ou cette activité.

Bien que le présent manuel traite précisément du filtrage des bénévoles, les mêmes principes s'appliquent aux employés rémunérés ainsi qu'aux stagiaires, étudiants et formateurs.

Personne vulnérable

Personne pour laquelle il est difficile, en raison de son âge, d'un handicap ou d'une infirmité ou parce qu'elle est convalescente, de façon temporaire ou permanente, d'assurer sa propre protection et qui est en conséquence davantage exposée aux risques d'abus ou d'agression.

Qu'est-ce que le filtrage?

Le filtrage est un processus continu comportant dix étapes dont le but est d'identifier toute personne, qu'elle soit rémunérée ou non, bénévole ou employée, susceptible de porter préjudice à des enfants, à des adolescents ou à des personnes vulnérables. Le présent manuel propose une vue d'ensemble des composantes du filtrage et des motifs pour lesquels les organismes gagneraient à filtrer leur personnel et présente, étape par étape, la procédure à suivre à cette fin.

Pour bien des organismes, le filtrage est un concept relativement nouveau et peu connu. Ce constat s'applique surtout aux organismes dirigés par des bénévoles et peut-être davantage à ceux qui font appel à de nombreux parents bénévoles et desservent des centaines ou des milliers d'enfants.

Pourquoi filtrer?

La réponse est simple. Nous voulons réussir à mieux protéger les participants de nos programmes. Il est beaucoup plus facile de faire en sorte, au départ, de confier les bonnes responsabilités aux bonnes personnes plutôt que d'employer les ressources à résoudre les problèmes qu'occasionne un mauvais recrutement. Rien n'oblige les organismes à accepter toutes les personnes qui désirent faire du bénévolat; en revanche, ceux-ci ont l'obligation de prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger les personnes confiées à leurs soins.

Il va sans dire qu'il est important de sensibiliser les participants, les employés rémunérés et les bénévoles à la violence et au harcèlement, mais c'est loin d'être suffisant! Dès qu'un organisme ouvre ses portes, qu'il soit dirigé par des personnes rémunérées ou bénévoles, il est responsable de filtrer toute personne qui aura accès à des personnes vulnérables. 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 ».

L'obligation de diligence est un principe juridique qui définit l'obligation d'une personne ou d'un organisme de prendre des mesures raisonnables afin de veiller aux bons soins et à la protection de ses participants. Il faut comprendre que les tribunaux canadiens tiendront les organismes responsables de filtrer soigneusement leur personnel dans le contexte de leur obligation de diligence.

Qui doit-on filtrer?

Pour beaucoup d'organismes qui acceptent d'emblée la responsabilité de protéger les participants de leurs programmes, la perspective d'avoir à filtrer chaque bénévole peut sembler décourageante.

Les exigences et les procédures en matière de filtrage peuvent varier au sein de chaque organisme selon le niveau de risque inhérent à ses activités. De toute évidence, la tâche que représente le filtrage des bénévoles qui travaillent auprès d'enfants ou de personnes vulnérables mais qui ne sont jamais laissés seuls ou sans surveillance ne sera pas la même que pour un organisme qui confie à ses bénévoles des postes de confiance. Il ne faut cependant jamais oublier ceci : **IL Y A TOUJOURS DES RISQUES!** Le principe selon lequel l'évaluation des risques permet de déterminer le degré de filtrage à atteindre repose justement sur le fait que les organismes du secteur bénévole n'ont pas les ressources nécessaires pour filtrer tout le monde de manière intensive. Même les postes qui semblent évoquer le moins de risque, comme celui d'entretenir les locaux d'un centre communautaire, peuvent présenter des risques. La gestion du risque fait appel au jugement, mais le

monde peut en surprendre plus d'un. Les organismes doivent prendre conscience que s'il survient un problème, ce sont eux qui doivent être et qui seront tenus responsables.

Avant de procéder au filtrage

L'adoption d'une bonne politique de filtrage implique de s'engager à gérer efficacement ses bénévoles. Il faut du temps et des ressources pour assurer la gestion efficace des effectifs d'un organisme, ce qui souvent constitue une lacune dans le secteur bénévole. Le recrutement des bénévoles n'est à peu près pas contrôlé dans beaucoup d'organismes et se réduit dans bien des cas à lancer d'urgents appels à l'aide qui laissent la porte ouverte à qui veut bien y entrer. Une telle situation crée un terrain propice à l'infiltration de personnes susceptibles d'abuser de la clientèle des organismes.

Le processus de filtrage

Introduction

Dans cette partie, vous apprendrez que le filtrage est un processus continu qui comporte dix étapes. Beaucoup d'éléments propres au filtrage, sinon la plupart, sont déjà en place dans la majorité des organismes sans que l'on sache qu'ils font partie d'un tel processus. Le filtrage commence bien avant l'entrevue d'un candidat et prend fin lorsque celui-ci quitte l'organisme.

Le filtrage est avant tout une question de jugement et implique des décisions qui reposent sur de nombreux facteurs ainsi que sur la décision d'accepter ou de rejeter les candidats. Bénévoles Canada recommande l'adoption d'un processus de filtrage en dix étapes destiné à aider les organismes à recruter, à sélectionner et à gérer leurs bénévoles et leurs employés rémunérés. Le manuel répartit ces dix étapes en trois volets : avant la sélection des bénévoles, le processus de sélection et la gestion des bénévoles.

Les dix étapes du processus de filtrage

Avant la sélection des bénévoles

1. ÉVALUATION DU RISQUE

Les organismes ont le pouvoir de contrôler le risque au sein de leurs programmes. L'examen des risques susceptibles de se présenter dans les programmes et les services peut permettre de prévenir le risque ou de l'éliminer complètement.

2. CONCEPTION ET DESCRIPTION DES POSTES

La conception minutieuse du profil d'un poste renvoie le message que l'organisme prend au sérieux le filtrage de son personnel. Elle permet d'énoncer clairement les attentes et les responsabilités et d'indiquer ce qu'il convient de faire ou d'éviter dans le cadre du poste, de même que le degré de filtrage nécessaire. Lorsqu'un bénévole passe d'un poste à l'autre, les mesures de filtrage peuvent changer.

3. PROCESSUS DE RECRUTEMENT

Que l'organisme affiche des avis publics ou qu'il fasse parvenir la documentation au domicile des candidats, il doit indiquer que le filtrage fait partie intégrante de ses pratiques d'embauche.

Le processus de sélection

4. FORMULAIRES DE DEMANDE D'EMPLOI

Le formulaire de demande d'emploi fournit les renseignements utiles à l'examen de la candidature. Si le poste requiert un filtrage plus approfondi (examen médical, vérification des dossiers de police), le formulaire permet d'obtenir le consentement du candidat à cette fin.

5. ENTREVUES

L'entrevue permet de s'assurer que le candidat satisfait aux exigences du poste ainsi qu'aux critères d'embauche de l'organisme.

6. VÉRIFICATION DES RÉFÉRENCES

Identifier le niveau de confiance exigé pour un poste et poser des questions précises aide à déterminer la pertinence d'un candidat. Souvent, les gens ne s'attendent pas à ce qu'on vérifie leurs références. Ne tenez pas pour acquis que les candidats ne citeront que les noms de personnes qui communiqueront des jugements favorables.

7. VÉRIFICATION DES DOSSIERS DE POLICE

La vérification des dossiers de police ne constitue qu'une seule des dix étapes du processus de filtrage. Cette mesure constitue un moyen de signaler de façon très visible que l'organisme prend à cœur la sécurité de ses participants.

La gestion des bénévoles

8. ORIENTATION ET FORMATION

Le filtrage ne prend pas fin dès qu'un candidat est embauché. Les séances d'orientation et de formation permettent d'évaluer le comportement des bénévoles dans différents contextes et de les renseigner sur les procédures de l'organisme. L'instauration d'une période de probation permet à l'organisme et au bénévole d'en apprendre plus l'un sur l'autre.

9. SUPERVISION ET ÉVALUATION

Le degré de supervision et la fréquence des évaluations dépendront du niveau de risque lié au poste. Si le risque est grand, le bénévole devra faire l'objet d'une supervision étroite. Il importe de commenter fréquemment le rendement des bénévoles la première année. L'évaluation doit s'appuyer sur la description de poste.

10. SUIVI DES PARTICIPANTS

Des rencontres régulières avec les participants et leurs familles peuvent être un bon moyen de décourager quelqu'un qui pourrait autrement porter préjudice à la clientèle sans être repéré. Il est essentiel de renseigner les bénévoles au sujet des activités de suivi qui pourraient avoir lieu. L'organisme pourrait effectuer des vérifications ponctuelles dans le cas des postes plus risqués.

Avant la sélection des bénévoles

Étape 1 — Évaluation du risque

Il peut sembler fastidieux d'avoir à évaluer les risques pour tous les postes au sein de votre organisme, mais c'est là l'unique moyen de parvenir à un filtrage vraiment efficace. Prendre conscience des risques potentiels et les éviter dans la mesure du possible sont essentiels au succès du processus de filtrage.

Le premier principe à considérer en matière de gestion du risque est celui-ci : faire tout en son pouvoir, au départ, pour prévenir les problèmes plutôt que d'acheter toute l'assurance du monde.

Deux spécialistes américains de la gestion du risque pour les organismes sans but lucratif et philanthropiques voient la chose ainsi :

« La gestion du risque améliore le rendement grâce à la reconnaissance et au contrôle du risque. Il s'agit de trouver des solutions, pas seulement de cerner les problèmes. La gestion du risque ne réduit pas seulement la probabilité d'une perte; elle maximise également les avantages des programmes bénévoles... [Le] cœur de la gestion du risque bat en trois temps :

- l'engagement de respecter les droits et de garantir la sécurité de tous ceux qui sont touchés par le programme;
- la diffusion de cet engagement à toutes les personnes concernées;
- la nécessité d'agir dans la ligne de cet engagement¹. »

Toute mesure de filtrage destinée à protéger les participants, les bénévoles, les employés rémunérés et la collectivité est une entreprise de gestion du risque.

Bien que l'expression puisse sembler intimidante, la « gestion du risque » n'est rien d'autre qu'une tentative visant à cerner ce qui pourrait aller mal et à trouver les moyens d'y échapper. La gestion du risque consiste à examiner les possibilités de pertes ou de blessures qui peuvent survenir au cours d'un programme ou durant la prestation d'un service, une activité ou une visite et à prendre les mesures requises pour y mettre un terme ou pour minimiser, prévenir le risque ou l'éliminer complètement.

N'oubliez pas que c'est la nature du poste, et son degré de risque inhérent, qui dictent la nécessité de filtrer la personne concernée. Certes, le filtrage concerne des personnes, mais il doit porter sur le poste qu'elles occupent ou postulent et non sanctionner leur appartenance à un groupe donné ou un trait de leur personnalité.

Les organismes se retrouvent devant certains choix lorsqu'il s'agit de contrôler les risques associés à leurs programmes. Pour être en mesure de décider quelle avenue semble la plus prometteuse, il conviendrait de poser les questions de l'exercice Le risque : Poser les questions fondamentales dans le cadre de chaque poste.

¹ Tremper, Rypkema; 1994

Exercice — Le risque : Poser les questions fondamentales

Choisissez deux postes distincts dans votre organisme qui seront analysés (ex. : instructeur de natation auprès d'enfants qui ont des besoins spéciaux, conseiller de camp, instructeur de l'école du dimanche). Il serait utile de photocopier cet exercice et de le répéter pour chaque poste.

Quels sont les risques potentiels?

Quelle est la probabilité que de tels risques se concrétisent? (peu probable, probable, très probable)

Quelles sont les conséquences à prévoir?

Pouvons-nous atteindre notre but si nous choisissons d'éliminer cette activité?

Comment pourrait-on modifier cette activité? (ex. : activités morcelées)

Y a-t-il une façon de transférer le risque? (ex. : couverture d'assurance, contrats à l'externe, etc.)

Peut-on assumer ce risque?

Quel serait l'impact d'une réduction des risques sur cette activité?

Selon les réponses fournies à l'exercice Le risque : Poser les questions fondamentales, les organismes peuvent opter pour l'une ou l'autre des mesures suivantes.

a) Éliminer le risque

Parfois les risques sont trop grands et les conséquences trop graves pour qu'on puisse les assumer. Dans ce cas, l'organisme peut décider d'éliminer l'activité purement et simplement.

Exemple

Un organisme qui offre un programme de jour à des enfants peut décider qu'il est tout simplement trop risqué de maintenir son programme d'excursion à bord de véhicules privés conduits par des employés rémunérés ou bénévoles. L'organisme peut décider d'éliminer ce risque en annulant de telles excursions.

b) Modifier l'activité

Il est parfois possible de modifier certains aspects d'un poste ou d'une activité pour en diminuer le niveau de risque. La modification peut impliquer un changement de méthode, d'emplacement ou d'intervenant ou entraîner l'élimination de certains éléments de l'activité en question.

Exemple

Lors d'une activité de levée de fonds telle qu'une journée de vente d'insignes, on exige des bénévoles qu'ils travaillent en équipe de deux. La présence d'une tierce personne réduit le risque qu'un tort soit causé aux bénévoles ou à la population. Il importe aussi de changer les « équipes » de temps à autre.

c) Transférer la responsabilité

Dans certaines circonstances, les organismes peuvent décider de demander à un tiers (une personne ou un organisme) d'assumer une partie de la tâche et de la responsabilité qui en découle. Habituellement, on s'adresse à une société ou un organisme qui peut assumer ce risque soit parce qu'il en a les moyens, soit parce qu'il a dans ce domaine une compétence professionnelle que n'a pas l'organisme qui effectue la demande.

Exemple

Un organisme peut, après avoir évalué les risques et les pertes, décider qu'il est trop risqué de continuer de demander à ses bénévoles de conduire des adultes handicapés pour certaines de ses activités. L'organisme peut également décider que ces déplacements sont essentiels et demander à un tiers d'assumer cette partie de l'activité et les responsabilités qui en découlent. Un service d'autobus ou de taxi, par exemple, disposerait d'une couverture d'assurance adéquate pour ce genre d'activité.

d) Assumer le risque

Après avoir clairement cerné la nature des risques, évalué leur probabilité, examiné les pertes possibles et évalué leurs conséquences, les organismes peuvent décider qu'une activité ou un poste est trop important pour y renoncer compte tenu de leur mission. Les organismes peuvent décider d'assumer le risque.

Exemple

Des séances individuelles de counseling sont offertes régulièrement à des jeunes dans une salle privée en présence d'un seul intervenant. Le groupe convient qu'il s'agit d'une fonction cruciale dans la communauté en dépit du risque et, par conséquent, l'activité est maintenue.

e) Assumer et minimiser les risques

Après avoir décidé d'assumer les risques, l'organisme doit néanmoins continuer à chercher des moyens de les réduire ou de les éviter ainsi que les pertes potentielles qui en découlent. L'achat d'assurance est une solution pour un organisme qui tente de minimiser ses risques; le filtrage en est une autre.

À propos d'assurance

Consultez votre courtier d'assurance à propos des types de couvertures accessibles à votre organisme (voir Lai, Mary L. pour une excellente source de renseignements généraux sur l'assurance).

Conclusion

Naturellement, le fait de suivre ces étapes pas à pas ne garantit pas que tout se passera bien. Il faut donc en conclure qu'un organisme ne devrait jamais assumer par défaut les risques et les pertes qui pourraient découler de ses activités. Examinez bien ces risques, évaluez-les, analysez-les. Comprenez-les bien, intervenez pour les contrôler, assumez ceux que vous n'êtes pas en mesure d'éliminer et qui sont reliés à l'essence même de votre travail. Tentez ensuite de les minimiser autant que possible.

Après avoir consacré le temps et l'énergie nécessaires pour examiner, évaluer et contrôler les risques et pour consigner toutes ces étapes par écrit, il y a moins de risque que les choses tournent mal. Les organismes seront d'autant plus prêts sur le plan éthique, moral et juridique à se défendre dans l'éventualité d'un incident.

Il existe différents outils pour vous aider à évaluer le niveau de risque associé à chaque poste. Ceux qui sont présentés dans le cadre des exercices Le continuum du risque et Évaluer le risque associé à un poste sont d'excellents outils, faciles à comprendre. L'exercice Analyse d'un dilemme lié au filtrage offre l'occasion de mettre ces outils en pratique à l'aide d'exemples précis.

Exercice — Le continuum du risque

Certaines activités, certaines tâches et certains emplois sont plus risqués que d'autres. Imaginons une ligne qui représente un continuum du risque. À une extrémité de ce continuum, se trouvent les situations qui sont le moins risquées. À l'autre extrémité, les risques sont considérables ou énormes.

Les facteurs qui contribuent à déterminer à quel endroit, sur l'échelle du risque, une activité ou un poste se situe sont les suivants :

- le participant
- l'environnement
- la nature de l'activité
- le degré de supervision
- la nature des relations

Le tableau suivant classifie le risque selon qu'il est élevé, moyen ou faible dans chacune des cinq catégories énumérées ci-dessus. À l'aide du tableau, déterminez le niveau de risque associé à une ou plusieurs situations que confronte régulièrement votre organisme.

Exemple :

Risque :	Faible	Moyen	Élevé
Participant	<ul style="list-style-type: none"> • Adulte physiquement apte 	<ul style="list-style-type: none"> • 15 ans 	<ul style="list-style-type: none"> • Handicapé (12 ans) • Personne âgée handicapée • Enfant ou bébé
Environnement	<ul style="list-style-type: none"> • Salle de réunion ou réception • Endroit public hors site 	<ul style="list-style-type: none"> • Tente ou chalet • Salle de classe dont la porte a une fenêtre 	<ul style="list-style-type: none"> • Domicile du participant • Salle de classe dont la porte est sans fenêtre • Rencontre en privé hors site avec des enfants et des adolescents ou au domicile du responsable • Voiture
Activité	<ul style="list-style-type: none"> • Études littéraires religieuses • Jeux de cartes • Tâches administratives 	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontre d'un groupe de jeunes • Repas-rencontres • Dîner d'enseignants 	<ul style="list-style-type: none"> • Visites amicales • Instruction d'une équipe de hockey itinérante • Instruction musicale ou liturgique en privé
Supervision	<ul style="list-style-type: none"> • Présence constante du superviseur • Toujours en groupe nombreux • Compte-rendu des rencontres 	<ul style="list-style-type: none"> • Présence occasionnelle du superviseur • Bref compte-rendu des rencontres ou événements 	<ul style="list-style-type: none"> • Peu ou pas de supervision • Aucun compte-rendu des rencontres ou événements
Nature des relations	<ul style="list-style-type: none"> • À court terme • Peu intenses • Peu intimes 	<ul style="list-style-type: none"> • Relations personnelles • S'intensifient avec le temps 	<ul style="list-style-type: none"> • Relations seul à seul • Intimité et influence considérables

Réfléchissez à des postes au sein de votre organisme et voyez où ils se situent dans le continuum du risque.

Évaluer le risque associé à un poste

L'outil suivant vous aidera à déterminer le niveau de risque présent dans différentes situations. Le fait de considérer ces cinq éléments et de calculer leurs niveaux de risque respectifs peut parfois nous aider à voir comment réduire le risque en modifiant un des cinq éléments. Par exemple, si le participant, l'environnement et l'activité présentent un risque extrêmement faible, mais que la supervision présente un niveau de risque élevé, il est évident qu'accroître la supervision permettra de diminuer le niveau de risque global et de recourir à des mesures de filtrage moins approfondies pour ce poste.

Le tableau suivant représente l'évaluation du risque associé au poste de conseiller de camp bénévole dont le titulaire s'occupe d'un groupe d'enfants de 10 à 15 ans. Le conseiller peut se trouver seul en présence d'un enfant si celui-ci vient le consulter au sujet d'un problème.

Légende : 1 – le moins de risque 10 – le plus de risque

Poste :	Conseiller de camp										Risque
Participant	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	5
Environnement	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	8
Activité	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	4
Supervision	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9
Nature des relations	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9

Choisissez un poste dans votre organisme et analysez le niveau de risque associé à chaque élément.

Légende : 1 – le moins de risque 10 – le plus de risque

Poste :											Risque
Participant	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Environnement	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Activité	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Supervision	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Nature des relations	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Exercice — Analyse d'un dilemme lié au filtrage

En petits groupes, discutez d'un dilemme auquel fait face votre organisme actuellement en ce qui a trait au filtrage. Comment réduiriez-vous le risque présent dans l'une ou l'autre de ces situations? Utilisez les outils de votre choix parmi ceux qui vous ont été présentés dans les exercices Le continuum du risque ou Évaluer le risque associé à un poste ou mettez à profit les méthodes dont votre groupe se sert pour évaluer et gérer les risques.

Si vous le préférez, vous pouvez utiliser l'un des exemples suivants :

Exemple 1 :

Un membre du centre communautaire de votre quartier requiert une assistance pour superviser les enfants des parents qui participent à un groupe de thérapie pour victimes de violence sexuelle.

Le titulaire actuel a quitté son poste. Les fonds disponibles pour le remplacer étant très limités, cette option est donc mise à l'écart pour le moment.

Une étudiante répond à la requête et propose quatre de ses amis de l'école secondaire pour aider à la tâche.

Questions :

1. Ce scénario laisse-t-il entrevoir, selon vous, la présence de risques potentiels?
 - a) pour le ou les bénéficiaires du service (c.-à-d. les enfants du groupe)
 - b) pour le ou les dispensateurs du service
2. Comment géreriez-vous les risques dans de telles circonstances?

Exemple 2 :

Une famille vous est référée par un centre communautaire, puis par un voisin dévoué.

Les membres de cette famille sont : la mère, le père (qui travaille), le fils « A », âgé de 18 ans, qui est en rechute de leucémie, le fils « B », âgé de 14 ans et considéré responsable, le fils « C », âgé de 10 ans, qui souffre de troubles d'apprentissage et a des besoins spéciaux, et la fille « D », âgée de 6 ans.

Lorsque « A » est à l'hôpital, le père et la mère passent le plus clair de leur temps avec lui. La mère a du mal à demander de l'aide. Il y a 10 ans, en apprenant le diagnostic, la famille a essayé de se débrouiller seule. La mère est très stressée par la situation et s'inquiète de ses enfants à la maison. Le fils « B » a la responsabilité de s'occuper de ses frères et sœurs. Il ne peut plus supporter cette situation et ses résultats scolaires en souffrent. Le fils « C » réagit très mal et refuse de se plier à l'autorité de « B ».

Questions :

1. Comment sélectionneriez-vous un gardien ou une gardienne compte tenu des besoins de cette famille?
Quelles stratégies de filtrage appliqueriez-vous dans ce contexte?
2. Quels sont les risques potentiels?
3. Comment superviseriez-vous cet engagement?

Sommaire des notions principales

1. L'analyse du risque associé à un poste est un premier pas vers un processus de filtrage efficace.
2. Prévenir les problèmes avant qu'ils se présentent constitue une bonne pratique de gestion.
3. Il appartient aux organismes de décider s'il leur convient ou non de gérer les risques et comment ils vont s'y prendre.
4. La façon d'analyser le risque associé à un poste dans un organisme dépend du participant, de l'environnement, de l'activité, de la supervision et de la nature des relations.

Étape 2 — Conception et description des postes

Conception des postes

La conception soignée des postes dans un organisme constitue un premier niveau de filtrage. À chacun des postes correspond une série de conditions et de responsabilités et, avec celles-ci, des risques bien particuliers. Pour diminuer le facteur de risque :

- Il faut, en tout premier lieu, apprendre à voir la notion de risque avec réalisme. Acceptez qu'on puisse porter préjudice à des clients dans le cadre d'activités offertes par votre organisme.
- Établissez un code de conduite à respecter dans votre organisme et communiquez ces renseignements au personnel bénévole et rémunéré lors de vos séances d'orientation. Il pourrait s'agir, par exemple, de l'interdiction pour un bénévole d'administrer des médicaments.
- Regroupez les postes de votre organisme selon leur niveau de risque :
 - risque minime : peu ou pas de contact avec des personnes vulnérables
 - risque moyen : bénévoles qui travaillent auprès de personnes vulnérables sans être jamais seuls avec elles
 - risque élevé : bénévoles qui ont l'occasion d'être seuls avec des personnes vulnérables ou qui sont en position d'exercer une influence sur ces dernières.
- Établissez des normes de filtrage en fonction du facteur de risque. Par exemple, pour les postes présentant un risque minime, chaque bénévole devra remplir un formulaire de demande d'emploi et rencontrer son superviseur périodiquement; les titulaires de postes plus risqués devront passer au tamis des dix étapes du filtrage.
- Efforcez-vous de réduire les risques associés à des postes précis – tel qu'expliqué aux pages 9 et 10.
 - Concevez des postes qui devront être assumés en équipes de deux personnes.
 - Introduisez un période initiale de mentorat en associant un bénévole expérimenté à un novice.
- Si vos bénévoles cumulent plus d'un poste, soumettez-les aux mesures de filtrage qui s'imposent pour le travail qui comporte le plus grand risque. En cas de transfert, assurez-vous que le niveau de filtrage auquel a déjà été soumis le bénévole est toujours approprié compte tenu du nouveau poste.

Description des postes

La description de poste est un outil extrêmement efficace et nécessaire qui sert à définir tous les aspects d'un poste ainsi qu'à établir les règles de procédures que doivent respecter tous les bénévoles.

S'il est parfois difficile de décrire le travail que font certaines personnes, cette mesure n'en est pas moins importante, tout comme d'ailleurs la définition du risque associé à ce poste. La description n'a pas à être longue, mais elle doit établir des lignes directrices. Elle sert non seulement à protéger les bénévoles en formalisant les rôles, mais aussi à transmettre à d'éventuels malfaiteurs le message que l'organisme prend au sérieux son rôle de protéger ses participants et son personnel.

Les renseignements suivants peuvent faire partie d'une description d'emploi :

- titre du poste
- groupe de participants (ex. : enfants, personnes âgées, etc.)
- raison d'être du poste
- activités, tâches inhérentes au poste
- description des responsabilités
- durée ou terme du service
- frontières, limites du poste

- compétences, expérience, qualifications requises
- traits personnels, qualités requises ou désirées
- orientation et formation disponibles
- soutien, supervision et évaluation disponibles
- activités obligatoires (ex. : formation, réunions mensuelles, déplacements)
- conditions de travail (ex. : environnement sans fumée)
- avantages sociaux offerts au bénévole en poste
- mesures de filtrage

Assurez-vous, tel que suggéré au point frontières et limites du filtrage, d'inclure des directives précises sur ce qu'il convient de faire ou d'éviter dans le cadre du poste. Par exemple, si un bénévole n'est pas sensé rendre visite à des personnes âgées lorsqu'elles sont seules à leur domicile, mentionnez-le clairement dans la description de poste.

Les exercices Conception d'un poste et Diminuer le risque associé à un poste vous aideront à concevoir des descriptions ou à adapter les vôtres.

Exercice — Conception d'un poste

La conception de tâches et d'emploi n'est pas aussi compliquée qu'il n'y paraît. Il s'agit essentiellement, pour les fins d'un programme de filtrage, de faire en sorte que le but poursuivi puisse être atteint d'une façon sûre, ou plus sûre, en y incorporant des éléments qui peuvent réduire les risques que courent les participants et les bénévoles.

À partir de la liste suivante, concevez un poste pour les besoins de votre organisme.

- titre du poste
- groupe de participants
- raison d'être du poste
- activités, tâches inhérentes au poste
- description des responsabilités
- durée ou terme du service
- frontières, limites du poste
- compétences, expérience, qualifications requises
- traits personnels, qualités requises ou désirées
- orientation et formation disponibles
- soutien, supervision et évaluation disponibles
- activités obligatoires (ex. : formation, réunions mensuelles, déplacements)
- conditions de travail (ex. : environnement sans fumée)
- avantages sociaux offerts au bénévole en poste
- mesures de filtrage

Les éléments fondamentaux de tout poste — qui est le participant, quelle est l'activité, où s'exerce-t-elle et comment est-elle supervisée — devraient servir de charpente à la conception de tâches et d'emploi. Il conviendrait de se pencher sur ces questions en tentant de cerner les moyens à prendre pour éliminer les risques inhérents au poste créé ou les risques prévisibles.

Exemples

1. Un groupe environnemental est à la recherche d'un bénévole pour accompagner des enfants à une ferme voisine dans le but d'apprendre en quoi consiste la routine de nuit de traite des vaches laitières.
2. On recherche une animatrice guide bénévole pour emmener six enfants dans un camp situé à 45 minutes de la ville dans le cadre d'une excursion impliquant un coucher.
3. Un organisme de soutien communautaire a besoin d'un bénévole pour planifier et servir des repas dans le cadre d'un programme de repas-rencontres.

N'hésitez pas à utiliser vos propres exemples si cela peut vous être plus utile.

Exercice — Diminuer le risque associé à un poste

À partir d'une description d'emploi existante, suggérez des moyens de modifier le poste de manière à diminuer son niveau de risque actuel. Dressez une liste de comportements ou d'actions inopportunes dans le contexte du poste. Discutez d'un moyen efficace pour l'organisme de communiquer à ses membres ce que constitue une action inopportune.

Sommaire des notions principales

1. La conception minutieuse d'un profil de poste est le fondement de toutes les autres mesures de filtrage.
2. Des descriptions claires renvoient le message que votre organisme prend le filtrage au sérieux.
3. Ce sont plusieurs éléments qui ensemble déterminent le niveau de risque associé à un poste (groupe de participants, limites du poste, supervision).

Étape 3 — Processus de recrutement

En général, le recrutement des bénévoles se fait de manière moins formelle que le recrutement d'employés rémunérés. Dans les faits, le recrutement des bénévoles se fait souvent par hasard comme par exemple lorsqu'un organisme demande aux parents venus voir leurs enfants participer à des activités de donner un coup de main du côté de l'organisation. Ces liens personnels qui se tissent entre les bénévoles et l'équipe de l'organisme compliquent le processus de filtrage.

Plus le processus de recrutement est informel au départ, plus les responsables du recrutement hésiteront à formaliser les procédures. Un moyen de passer en douceur d'un cadre informel à un processus plus réglementé est d'afficher des avis publics de recrutement ou de faire parvenir des demandes au domicile des bénévoles, accompagnées de la description des postes offerts et des formulaires de demande d'emploi.

Prenez soin d'établir un juste équilibre entre la formalisation du processus de recrutement et l'expression du besoin de recruter des bénévoles à tout prix. La pire manière de compromettre la sécurité des participants et l'intégrité du programme est d'afficher des messages où l'on dit : « À l'aide! Nous avons désespérément besoin de vous! Joignez-vous à notre équipe de bénévoles! » Le sentiment d'urgence que crée un tel message n'attire pas toujours le genre de bénévole dont aurait besoin ou voudrait votre organisme.

Soyez attentifs à vos méthodes de recrutement, en particulier lorsqu'elles s'appliquent à des postes de confiance auprès de participants vulnérables. Assurez-vous que les documents d'embauche établissent clairement que votre organisme prend au sérieux ses responsabilités envers ses participants et filtre ses candidats avec le plus grand soin. Ne donnez pas aux gens l'impression que n'importe quel candidat sera accepté. Faites savoir clairement que vous accordez la plus grande attention au choix des bénévoles et ne vous en excusez pas.

Veillez à ce que vos annonces publicitaires, y compris vos descriptions d'emploi, soient exactes, précises et à jour. Si vous recrutez par l'entremise du centre d'action bénévole de votre région, faites en sorte que le personnel du centre soit tenu au courant de tout changement dans les descriptions de postes ou de tout autre élément qui pourrait influencer la référence d'un candidat. Lorsqu'une personne manifeste son intérêt pour un poste, faites-lui parvenir de l'information avant de fixer une entrevue. Veillez à ce que la personne reçoive toute l'information disponible sur le poste et sur vos méthodes de filtrage.

Il est préférable d'éviter les surprises et de donner aux gens l'occasion de se désister d'eux-mêmes à cette étape. Vous économiserez ainsi le temps que vous auriez perdu à interviewer quelqu'un qui n'était pas au courant des mécanismes de filtrage et qui refuserait de s'y plier.

Exemple — Méthodes de recrutement

- Formez et entretenez des liens avec des personnes et des groupes d'influence dans votre milieu tels que :
 - anciens bénévoles ou bénévoles en poste;
 - chefs religieux;
 - présidents et membres d'organismes de services, de groupes sociaux, de clubs d'étudiants, d'associations professionnelles, etc.;
 - représentants de chambres de commerce;
 - centres d'action bénévole;
 - clubs de l'âge d'or.
- Ayez recours à des documents promotionnels attrayants.
- Préparez des exposés intéressants.
- Demandez à Welcome Wagon Ltd de distribuer vos dépliants.
- Adressez-vous aux universités et collèges de votre région (beaucoup d'étudiants se cherchent un travail bénévole pour acquérir de l'expérience).
 - Départements de loisirs
 - Départements d'éducation
 - Départements de service social

Sommaire des notions principales

1. Il importe de formaliser le processus de recrutement.
2. L'organisme gagnerait à faire connaître son processus et à indiquer clairement qu'il ne garantit pas à chaque candidat qu'il sera retenu pour l'emploi postulé.
3. Les documents d'embauche devraient indiquer que l'organisme filtre chaque candidat soigneusement

Sommaire : Avant la sélection des bénévoles

Après avoir évalué les risques, conçu et élaboré les postes, il vous sera plus facile de faire des choix judicieux et éclairés sur les mesures de filtrage à adopter. La sélection de stratégies et de procédures appropriées n'a rien de comparable avec le choix d'une option dans un menu. Les mesures de filtrage doivent convenir à chaque poste occupé ou postulé. Elles ne devraient pas être retenues parce qu'elles sont plus faciles, plus agréables ou moins gênantes que d'autres.

Les mesures de filtrage devraient être choisies en tenant compte des facteurs suivants :

- la sensibilisation de l'organisme à ses responsabilités morales et éthiques et à ses obligations juridiques;
- les choix de l'organisme quant à ses valeurs et principes fondamentaux, y compris la façon de traiter les bénévoles et autres employés non rémunérés;
- les résultats de la vérification du risque et la décision de l'organisme d'assumer certains risques;
- l'adhésion aux politiques de filtrage retenues par le conseil d'administration;
- le postes à combler.

L'adoption d'une stratégie parapluie de filtrage ne convient pas; c'est même une stratégie dangereuse. Il serait difficile de justifier l'application des mêmes mesures de filtrage à une personne qui emballe des marchandises qu'à un bénévole qui travaille en étroite relation avec des personnes âgées vulnérables. Les mesures de filtrage doivent être choisies en fonction des caractéristiques du poste en question : participant, activité, environnement, supervision et nature des relations.

L'élaboration et la conception des postes, parallèlement à des activités de promotion et de recrutement rigoureuses, fournissent aux organismes des instruments de filtrage extrêmement efficaces avant même que quiconque pose sa candidature. Les gens peuvent ainsi s'éliminer d'eux-mêmes en se fondant sur l'information fournie par l'organisme, minimisant ainsi les pertes de temps et les efforts inutiles.

Le processus de sélection

Les mesures et les procédures de filtrage devraient être choisies en accord avec les politiques de filtrage adoptées par l'organisme. De plus, elles devraient se fonder sur les résultats de la vérification de la gestion du risque et sur des descriptions de tâches et d'emploi claires.

Il serait conseillé de suivre ces étapes lors du processus de sélection :

- Passez en revue chaque poste individuellement en commençant par votre propre description de tâches, et évaluez la nature et l'ampleur du risque ainsi que les pertes éventuelles.
- Examinez la description des mesures de filtrage qui suit. Le processus débute généralement par des mesures non contraignantes pour aller vers des mesures de plus en plus sévères telles que la vérification des dossiers de police et les examens médicaux qui fournissent sur les personnes beaucoup plus de renseignements confidentiels.
- Une fois ces étapes franchies, la nature, les risques et les exigences de chaque poste devraient être clairs.

Il n'existe pas de solution miracle à la sélection des mesures de filtrage. Pour déterminer lesquelles s'imposent, il faut se poser deux questions fondamentales :

1. Compte tenu de ce que vous savez au sujet du poste, y compris son niveau de risque et la vulnérabilité du ou des participants, de quels renseignements avez-vous besoin pour prendre des décisions éclairées sur l'acceptation ou le rejet du candidat?

Devez-vous être au courant :

- de ses compétences professionnelles?
- de ses attitudes envers les participants?
- de sa capacité de tisser des liens avec des participants vulnérables?
- de ses démêlés avec la police?

2. Quelle(s) mesure(s) de filtrage vous permettra(ont) d'obtenir ce genre de renseignements?

Ce n'est pas n'importe quel mécanisme de filtrage qui vous permettra d'obtenir l'information dont vous avez besoin. Les étapes 4 à 7 vous aideront à mettre au point un processus de sélection qui facilitera le choix du candidat approprié pour le poste à combler.

Étape 4 — Formulaire de demande d'emploi

Le formulaire de demande d'emploi est le premier outil de filtrage qu'est appelé à rencontrer le futur bénévole ou employé rémunéré. Il sert à recueillir des renseignements généraux tels que le nom, l'adresse et l'expérience du candidat et permet aux organismes d'effectuer la vérification des références et des dossiers de police (si nécessaire). Les motifs pour lesquels l'organisme procède à la vérification des références et des dossiers de police devraient être expliqués dans le formulaire.

Tout comme dans le cas des descriptions de tâches et d'emploi, l'exigence de remplir un formulaire de demande d'emploi signale le sérieux de l'organisme en matière de filtrage et fournit une preuve écrite qui servira de bouclier de protection tant pour les bénévoles que pour l'organisme.

La législation sur les droits de la personne établit une distinction entre ce qu'un organisme peut demander à ses candidats avant la sélection et ce qu'il est en droit de demander après leur acceptation. Les organismes pourront sans doute obtenir auprès de la Commission des droits de la personne de leur province ou territoire la liste des types de renseignements admissibles avant et après la sélection d'un candidat.

Le tableau suivant a été conçu par le personnel en charge de la formation continue dans le réseau des écoles publiques d'Edmonton et reproduit dans ces pages avec la permission des auteurs. Vous pouvez vous inspirer des pratiques notées dans ce tableau pour élaborer vos formulaires de demande d'emploi ainsi que vos procédures de recrutement et d'entrevue.

Sujet	Pratiques inacceptables	Pratiques acceptables	Commentaires
Nom	<ul style="list-style-type: none">• Demander le nom de jeune fille de la candidate.• Demander d'inscrire le nom précédent lorsqu'il y a eu changement de nom autorisé légalement.	<ul style="list-style-type: none">• Demander le nom sous lequel le candidat a été éduqué ou employé.	
Adresse	<ul style="list-style-type: none">• Demander de fournir une adresse à l'étranger (ce qui peut révéler l'origine ethnique).	<ul style="list-style-type: none">• Demander au candidat d'indiquer son lieu de résidence actuel, depuis combien de temps il y vit, et toute autre adresse précédente au Canada.	
Âge	<ul style="list-style-type: none">• Exiger un certificat de naissance, un certificat de baptême ou tout document ou renseignement sur l'âge du candidat.	<ul style="list-style-type: none">• Demander au candidat s'il a atteint, ou a dépassé, l'âge requis par la loi en rapport avec le poste convoité.	La vérification de l'âge peut se faire après la sélection.

Sujet	Pratiques inacceptables	Pratiques acceptables	Commentaires
Sexe	<ul style="list-style-type: none"> • Demander d’indiquer le sexe du candidat sur le formulaire de demande d’emploi. • Utiliser des formulaires différents ou codés lorsqu’il s’agit d’un homme ou d’une femme. 		<p>La correspondance adressée au domicile du postulant peut comporter l’une ou l’autre des abréviations ou expressions employées généralement (M., Mme) ou inclure les deux possibilités (Monsieur, Madame).</p>
État civil	<ul style="list-style-type: none"> • Demander au candidat s’il est célibataire, marié, remarié, fiancé, divorcé, séparé, veuf ou vit en concubinage. • Interroger le candidat sur son conjoint, ex. : si ce dernier est admissible à un transfert. • Demander au candidat le nombre d’enfants ou autres personnes à sa charge. • Demander au candidat de préciser les services de garde auxquels il fait appel. • Demander à la candidate de préciser si elle est enceinte, adopte une méthode de contrôle des naissances ou planifie d’avoir d’autres enfants. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demander au candidat s’il est disposé à se déplacer ou être transféré dans d’autres régions de la province ou du pays, lorsque cette exigence se rapporte à l’emploi. 	<p>De telles données peuvent être exigées après la sélection, lorsqu’elles concernent l’impôt ou l’assurance.</p>
Orientation sexuelle	<ul style="list-style-type: none"> • Interroger le candidat au sujet de son orientation sexuelle. • Demander au candidat de préciser si son conjoint est marié, divorcé, vit en concubinage, est célibataire ou séparé et toute référence à l’emploi occupé par le conjoint; demander de préciser le lien qui unit le candidat à la personne à rejoindre en cas d’urgence ou au bénéficiaire de l’assurance. 	<ul style="list-style-type: none"> • Laisser en blanc l’espace ayant trait à l’orientation sexuelle. 	

Partie IV

Sujet	Pratiques inacceptables	Pratiques acceptables	Commentaires
Origine nationale ou ethnique	<ul style="list-style-type: none"> • Toute question sur le lieu de naissance. • Toute question sur la nationalité des parents, des grands-parents, d'autres proches parents ou du conjoint. <p>Toute demande ayant trait à l'origine ethnique ou nationale, ex. : exiger un certificat de naissance, demander d'indiquer la langue maternelle.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demander au candidat s'il est né ici ou a été naturalisé Canadien. • Demander au candidat d'indiquer la date à laquelle il a reçu la citoyenneté canadienne. • Demander au candidat de fournir une preuve de sa citoyenneté. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demander au candidat s'il est autorisé à travailler au Canada. 	Après la sélection du candidat, l'employeur peut exiger qu'il fournisse une preuve écrite statuant s'il est autorisé à travailler au Canada.
Information médicale	L'examen médical révélera nécessairement des renseignements prohibés à propos du candidat, comme l'âge, la race ou le sexe. L'employeur ne devrait donc procéder à de tels examens qu'une fois prise la décision de sélectionner le candidat. La mention à l'effet que l'offre est conditionnelle à l'acceptation d'être soumis à un contrôle médical devrait apparaître sur le formulaire de demande d'emploi.		
Organisme	<ul style="list-style-type: none"> • Demander au candidat de fournir la liste des clubs et des organismes dont il est membre en règle. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demander de fournir une telle liste en précisant au candidat qu'il peut omettre de mentionner les clubs ou organismes pouvant révéler un motif de discrimination illégal. 	Une telle information ne devrait être exigée que si l'appartenance à certains organismes fait partie des critères d'évaluation des compétences du poste.
Demandes optionnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Toute demande de renseignements prohibés tels que ci-dessus, même si la mention « optionnel » apparaît sur le formulaire. 		
Service militaire	<ul style="list-style-type: none"> • Toute question se rapportant au service militaire du candidat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Toute question se rapportant au service militaire du candidat au Canada. 	Des questions à propos du service militaire sont permises lorsque cette expérience est reliée à l'emploi postulé.

Sujet	Pratiques inacceptables	Pratiques acceptables	Commentaires
Langues	<ul style="list-style-type: none"> • Demander au candidat d'indiquer sa langue maternelle ou le lieu d'acquisition de ses compétences langagières. 	<ul style="list-style-type: none"> • Interroger le candidat sur les langues qu'il parle, lit ou écrit, lorsque ces données sont reliées à l'emploi postulé. 	<p>Soumettre le candidat à des tests ou le noter sur sa connaissance du français ou de l'anglais n'est pas approuvé à moins que des compétences dans ces langues soient exigées en regard des tâches dont il devra s'acquitter.</p>
Race ou couleur	<ul style="list-style-type: none"> • Toute question permettant d'obtenir des renseignements sur la race, la couleur ou le teint, y compris la couleur des yeux, des cheveux ou de la peau. 		
Photographie	<ul style="list-style-type: none"> • Demander au candidat de fournir une photographie ou d'accepter de se faire prendre en photo. 		<p>Des photographies peuvent être exigées après la sélection pour fins d'identification.</p>
Religion	<ul style="list-style-type: none"> • Toute question se rapportant à l'affiliation religieuse du candidat. • Demander au candidat s'il accepterait de travailler lors de congés religieux précis et s'il est disponible à cette fin. • Interroger le candidat à propos des lieux de pratique de son culte, des congés religieux, des coutumes observées ou des habits portés dans le cadre de ces pratiques. • Exiger une référence ou recommandation d'un pasteur, prêtre, ministre du culte, rabbin ou autre chef religieux. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demander au candidat s'il est prêt à travailler selon un horaire donné. 	<p>L'employeur a l'obligation d'accommoder les pratiques religieuses du candidat, lorsqu'il est raisonnable et possible de le faire.</p> <p>Il est permis, après la sélection, d'interroger le candidat sur les congés que devra aménager l'employeur en raison de pratiques religieuses.</p>

Partie IV

Sujet	Pratiques inacceptables	Pratiques acceptables	Commentaires
Taille et poids des candidats			Les critères relatifs à la taille et au poids des candidats peuvent être déclarés discriminatoires lorsqu'ils ont pour effet d'écarter un pourcentage élevé de membres de groupes minoritaires ou de femmes, et dont on ne peut établir qu'ils sont essentiels compte tenu de la nature du travail postulé.
Liens de parenté	<ul style="list-style-type: none"> Demander au candidat de préciser le lien qui l'unit à son plus proche parent dont il a fourni le nom pour qu'il soit rejoint en cas d'urgence. 	<ul style="list-style-type: none"> Demander le nom et l'adresse d'une personne à rejoindre en cas d'urgence. 	
Références	<ul style="list-style-type: none"> Toute question à propos d'une personne dont le nom a été fourni comme référence, qui ne serait pas premise si elle s'adressait directement au candidat. 		
Condamnation pour infraction criminelle	<ul style="list-style-type: none"> Demander au candidat s'il a déjà été condamné pour une infraction criminelle. 	<ul style="list-style-type: none"> Demander au candidat s'il a été condamné pour une infraction criminelle qui ne fait pas l'objet d'une absolution. 	La Charte canadienne des droits et libertés permet la discrimination dans le cas d'une condamnation qui ne fait pas l'objet d'une absolution, mais décourage cette pratique lorsque l'infraction n'est aucunement reliée aux exigences du poste. Par ex. : une condamnation pour vol ou fraude est pertinente si l'emploi postulé est fondé sur l'honnêteté, alors qu'une condamnation pour possession de marijuana ne l'est pas.

Sujet	Pratiques inacceptables	Pratiques acceptables	Commentaires
Handicap physique	<ul style="list-style-type: none"> Demander de préciser tout handicap physique, limitation ou problème de santé dont souffre le candidat, ce qui pourrait attirer l'attention sur un handicap ou une condition qui n'a pas nécessairement d'incidence sur sa capacité de travail. 	<ul style="list-style-type: none"> Demander au candidat d'indiquer tout handicap physique ou problème de santé qui pourrait nuire à l'emploi postulé. Toute demande de renseignements se rapportant à un handicap physique ou à une limitation que le postulant juge opportun de mentionner aux fins de l'évaluation de sa candidature. 	La mention d'un handicap physique est pertinente si : le handicap met en péril la sécurité du candidat, de ses coéquipiers, des clients ou du public; le handicap empêche le candidat de s'acquitter de ses tâches de manière satisfaisante.

Note : Si vous exigez qu'une vérification des dossiers de police soit effectuée pour la mise en candidature d'un bénévole, la police exigera une date de naissance. Naturellement, cela contrevient aux droits de la personne. On ne peut donc demander au postulant de compléter un formulaire autorisant la vérification des dossiers de police que lorsque sa candidature est retenue (sous condition d'accepter d'être soumis à une vérification des dossiers de police).

Certains organismes choisissent d'avoir sous la main deux types de formulaires de demande d'emploi : les formulaires généraux et les formulaires conçus pour des postes particuliers.

Formulaire de demande d'emploi pour bénévoles

Au niveau préliminaire de documentation, les questionnaires d'embauche ne doivent pas solliciter de renseignements sur des caractéristiques qui comptent parmi des motifs de discrimination jugés illégaux tels que l'âge, le sexe, l'état civil, etc. Sachez que les lois fédérales et provinciales ne sont pas identiques en ce qui a trait aux motifs de discrimination.

Au moment de créer leurs formulaires de demande d'emploi, les organismes devraient se poser les questions suivantes :

- Pourquoi tentons-nous d'obtenir ces renseignements?
- Ces renseignements sont-ils nécessaires afin d'établir les qualifications du candidat pour ce poste?
- Quelle est l'incidence de ces questions sur les possibilités d'embauche du candidat ou ses chances d'accéder à un poste de bénévolat?
- Porteront-elles dûment ou indûment préjudice à ses chances de succès?
- Révéleront-elles des renseignements qui tombent dans la catégorie des motifs de discrimination illégaux?

Exemple — Demande d'emploi pour bénévoles

(Bénévoles Canada, 2001)

Demande d'emploi pour bénévoles

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Nom : _____

Adresse : _____ Numéro de tél. : _____

Langues : Français parlé écrit
 Anglais parlé écrit
 Autre _____

COMPÉTENCES, EXPÉRIENCE, INTÉRÊTS

Expérience actuelle/précédente d'emploi ou de travail communautaire ou bénévole :

Autres compétences, expériences et intérêts particuliers :

RÉFÉRENCES

NOM	ADRESSE	TÉLÉPHONE
1.	_____	_____
2.	_____	_____
3.	_____	_____

ÉDUCATION

Décrivez brièvement votre formation académique.

DISPONIBILITÉ

Je suis intéressé(e) à faire du bénévolat :

- virtuel
 sur place

Si vous souhaitez faire du bénévolat sur place, veuillez indiquer votre disponibilité :

- lundi _____ jeudi _____
 mardi _____ vendredi _____
 mercredi _____

Pour quelle raison désirez-vous vous engager bénévolement auprès de Bénévoles Canada?

Qu'espérez-vous retirer de votre expérience bénévole au sein de notre organisme?

DÉCLARATION

Je déclare par la présente que les renseignements fournis ci-dessus sont exacts et complets au meilleur de ma connaissance. Je comprends qu'une fausse déclaration peut signifier le rejet de ma candidature à titre de bénévole ou entraîner mon renvoi.

Signature : _____ Date : _____

Autorisation pour la collecte de renseignements personnels

Je, soussigné(e), _____ , autorise _____ à recueillir des
(nom du (de la) candidat(e)) (nom de l'organisme)

renseignements personnels pertinents à l'emploi postulé au sujet de ma formation académique et de mes expériences de travail ainsi qu'à procéder à la vérification des références d'emploi que j'ai fournies.

Je comprends que les renseignements recueillis seront confidentiels mais pourront être divulgués aux organismes concernés aux fins de l'attribution d'un poste bénévole approprié.

Signature : _____ Date : _____

Formulaires conçus pour des postes particuliers

Ce que la loi permet de poser comme question dépend entièrement des exigences du poste. Avant d'ajouter une question au formulaire, demandez-vous pourquoi vous avez besoin de ce renseignement.

Le mot clé, ici, c'est besoin. Il se peut que vous souhaitiez savoir si quelqu'un est marié ou s'il est instruit; vous devez toutefois vous demander si ce renseignement est *essentiel* pour prendre une décision sur la dotation de ce poste.

Ce que vous demandez doit se rapporter directement à l'emploi postulé. Évitez que les questions posées ne suscitent la surprise chez les candidats. Il serait préférable de les renseigner au sujet des politiques de filtrage de l'organisme avant de leur demander de remplir un formulaire.

Bon nombre des questions qui composent la routine des formulaires de demande d'emploi ne seraient réellement utiles qu'après l'embauche pour identifier les personnes à rejoindre en cas d'urgence ou instaurer certaines procédures en matière de ressources humaines. Par exemple, le numéro de compte bancaire d'un employé sera demandé pour les fonctions relatives au traitement et au salaire du personnel. Ce genre de renseignement ne devrait pas faire l'objet d'une demande avant qu'une offre formelle d'emploi n'ait été faite.

Dans l'exercice suivant, Révision des formulaires de demande d'emploi en usage, vous passerez en revue les formulaires de demande d'emploi en usage dans votre organisme et déterminerez s'il convient ou non d'y apporter des modifications.

Exercice — Révision des formulaires de demande d'emploi en usage

Procédez à la révision du (des) formulaire(s) de demande d'emploi en usage dans votre organisme. Discutez de la pertinence des questions. Si vous n'avez pas en mains un exemple de formulaire, n'hésitez pas à utiliser celui qui est fourni à la page 32.

Choisissez un poste au sein de votre organisme et déterminez si les questions qui figurent dans le formulaire sont pertinentes compte tenu des compétences et des responsabilités rattachées à ce poste.

Sommaire des notions principales

1. Veillez à ce que vos formulaires de demande d'emploi ne demandent que les renseignements reliés aux exigences du poste.
2. Les demandes de renseignement qui précèdent la sélection sont beaucoup plus sujettes à des restrictions que celles qui suivent l'acceptation d'un candidat.
3. Ne sollicitez aucun renseignement sur des caractéristiques qui comptent parmi les motifs de discrimination jugés illégaux en vertu des lois fédérales et provinciales.

Étape 5 — Entrevues

L'entrevue est une étape cruciale du processus de filtrage. Elle fournit non seulement l'occasion de s'entretenir avec le futur bénévole de sa formation, de ses compétences, de ses intérêts et de sa disponibilité, mais aussi la possibilité d'explorer tout doute susceptible de se former dans votre organisme au sujet du choix de ce candidat. L'entrevue sert également à décrire les exigences liées au poste et à discuter des normes et de la culture du milieu organisationnel. En d'autres termes, l'entrevue permet de déterminer quel candidat convient le mieux au poste à combler. Vous devez bien vous préparer pour ne rien laisser au hasard et employer le temps alloué à bon escient, sans que l'entrevue soit nécessairement longue ou difficile.

Au moment de planifier l'entrevue, il convient de faire en sorte :

- que l'entrevue soit menée par au moins deux personnes;
- d'expliquer le processus d'entrevue au candidat;
- d'établir un environnement sûr pour le candidat;
- de décrire le poste en termes précis, en recourant à la description de tâches;
- de noter par écrit les réponses du candidat et de les conserver dans son dossier;
- d'être vigilant à l'égard des attitudes envers les enfants et les adultes vulnérables ou des valeurs qui ne cadrent pas avec celles prônées par l'organisme;
- de poser à tous les candidats les mêmes questions afin de favoriser l'uniformité.

Lorsque vient le moment de choisir les questions d'entrevue, rappelez-vous que les questions les plus révélatrices sont celles qui traitent de situations s'étant déjà produites. Le comportement passé est le meilleur indicateur du rendement futur. Le choix de questions appropriées est crucial dans le processus de filtrage des bénévoles. Rappelez-vous également que les entrevues sont assujetties aux mêmes lois sur les droits de la personne que celles évoquées à l'étape 4 — Formulaire de demande d'emploi.

Les questions d'entrevue doivent susciter des réponses qui vous permettent d'évaluer le candidat sur :

- ses expériences de travail pertinentes;
- sa formation pertinente, formelle ou informelle;
- sa motivation à travailler;
- son habileté à travailler avec d'autres;
- son intégrité;
- ses préférences quant au mode de supervision;
- sa capacité d'initiative et de jugement.

Lieu de l'entrevue

Si le poste inclut la possibilité que le bénévole et le participant passent un certain temps au domicile du titulaire, la tenue de l'entrevue au domicile du candidat est parfaitement appropriée. Le candidat doit bien sûr donner son consentement, mais s'il refuse, cela peut suffire à rejeter sa candidature. L'organisme devrait établir si le domicile constitue un environnement sûr qui convient au participant.

Signes avertisseurs

Soyez attentifs aux réponses monosyllabiques — oui ou non — au lieu de réponses complètes aux questions posées. Posez à nouveau ces questions de deux ou trois façons différentes et prenez note des contradictions dans les réponses. Les réponses évasives, générales ou indirectes qui ne donnent aucun renseignement précis devraient sonner l'alarme.

L'exercice suivant vous fournira l'occasion de pratiquer en groupe les techniques d'entrevue.

Exercice — Jeux de rôles : Entrevue

Formez des groupes de trois personnes dont deux jouent le rôle d'intervieweur et la troisième, celui d'un bénévole qui pose sa candidature pour un poste donné.

Une fois l'entrevue fictive terminée, le groupe analyse les questions posées et les réponses suscitées. Ensemble, vous devez décider si les questions sont pertinentes compte tenu du poste, et quelles questions seraient plus pertinentes s'il vous était possible d'en ajouter de nouvelles.

Sommaire des notions principales

1. Pour sélectionner le candidat le plus susceptible de réussir, le processus doit être entièrement objectif.
2. Tout comme le filtrage, la sélection s'appuie sur les exigences du poste.
3. L'entrevue est un important moyen de mieux connaître le candidat.

Étape 6 — Vérification des références

La vérification des références peut s'avérer l'instrument de filtrage le plus efficace du processus de sélection. Les références confirmeront la formation et les compétences du candidat et fourniront une opinion de l'extérieur sur sa pertinence à ce poste.

Ne tenez pas pour acquis que les candidats ne citeront que les noms de personnes qui communiqueront des jugements favorables. En général, les gens ne s'attendent pas à ce qu'on vérifie les références.

Voici quelques conseils sur la façon de tirer le meilleur parti d'une vérification des références :

- Décrivez le poste le plus clairement possible à la personne qui fournit la référence. Demandez-lui d'indiquer si le candidat possède les compétences qui lui permettront d'assumer les tâches définies précédemment et s'il convient à ce poste.
- Identifiez le niveau de confiance qui sera développé auprès des enfants au sein du poste (ex. : « Jérôme travaillera en relation étroite avec les enfants et sera seul avec eux... accepteriez-vous que cette personne entretienne des rapports de ce genre avec votre enfant? »). Évitez les questions qui mènent directement à la réponse (ex. : « Nous croyons que Jérôme fera un excellent bénévole, n'est-ce pas aussi votre avis? »).
- Prévoyez du temps pour les commentaires ouverts (ex. : « Pouvez-vous nous dire ce que vous pensez de Jérôme et de la validité de sa candidature à ce poste? »).
- Ne vous contentez pas d'une seule vérification. Si le candidat a fourni le nom de personnes qui pourraient ne pas être objectives (ex. : membres de la famille), demandez-lui s'il accepterait que l'on communique avec son employeur précédent ou actuel. Si cela est possible, obtenez le nom de personnes qui sont familières avec le travail effectué par le candidat auprès de certains groupes de participants.

Ce qu'il convient de faire et de ne pas faire lors de la vérification des références

(Celeste J. Wroblewski, *The Seven Rs of Volunteer Development: A YMCA Resource Kit*)

- Ne procédez à la vérification des références que lorsque vous aurez fait remplir un formulaire de consentement signé par le candidat.
- Lorsque les circonstances le permettent, communiquez avec un organisme sans but lucratif pour lequel le candidat a travaillé. Cela vous permettra d'en savoir un peu plus long sur le dévouement, la capacité organisationnelle et le sens des responsabilités du candidat.
- Assurez-vous d'obtenir un numéro de téléphone pour chaque référence.
- Ne faites d'exception pour aucun candidat. Si vous décidez que le poste exige une vérification des références, adoptez cette marche à suivre pour tous les candidats.
- N'acceptez aucune référence négative sans l'avoir auparavant validée auprès d'une autre source. Ne rejetez aucune candidature sur la base d'une seule référence négative.
- Vérifiez si la personne à laquelle vous parlez est bien celle dont le nom a été fourni sur le formulaire rempli par le candidat.
- Après avoir mentionné le nom de votre candidat, soyez attentif à l'attitude, au ton de voix ou à l'hésitation de votre interlocuteur. Si la personne vous paraît optimiste et positive, il est probable que le candidat était un bon employé ou bénévole. Au contraire, si la personne semble sur ses gardes ou hésitante, cela peut vouloir dire que le candidat représentait un problème. Sachez cependant que certains problèmes sont attribuables au superviseur et non pas à l'employé ou au bénévole. C'est pourquoi il importe d'obtenir plusieurs références.
- N'oubliez pas que vous pouvez demander à des bénévoles ou employés de vous aider à vérifier les références. Naturellement, ces personnes devront être préparées à suivre une procédure bien précise. L'utilisation d'un formulaire standard pour la vérification des références permet à la fois de poser les mêmes questions à chaque candidat et de conserver ses réponses dans son dossier, une fois le formulaire complété.

L'exemple suivant propose un formulaire de vérification des références qui pourra vous servir de modèle.

Exemple — Vérification des références

(Peut être utilisé lors de vérifications par téléphone, en personne, par la poste ou par télécopieur.)

Adapté de *The Seven Rs of Volunteer Development: A YMCA Resource Kit*, par Celeste J. Wroblewski.

Ce formulaire offre un bon aperçu des questions qu'il convient de poser aux personnes dont le nom vous a été fourni par le candidat à titre de référence.

Pour commencer :

- Identifiez-vous ainsi que l'organisme pour lequel vous travaillez.
- Vérifiez si la personne à laquelle vous parlez est bien celle dont le nom vous a été donné à titre de référence.
- Dites à la personne que (nom du candidat) vous a autorisé à lui téléphoner afin d'obtenir une référence et que vos propos demeureront confidentiels.
- Demandez à la personne si le moment choisi lui convient et précisez la durée que prendra l'appel.
- Expliquez ce que fera le candidat au service de votre organisme et précisez le groupe de participants auprès duquel il sera appelé à intervenir.

Exemple de scénario

Bonjour, mon nom est _____ et j'appelle au nom de (nom de l'organisme). (Nom du candidat) a fait une demande d'emploi bénévole auprès de notre organisme. Votre nom a été fourni à titre de référence. Disposez-vous de quelques minutes pour répondre à certaines questions?

Depuis combien de temps connaissez-vous (nom du candidat)? Quelles sont vos liens avec (nom du candidat)?

Il est important que nos bénévoles soient des gens en qui nous pouvons avoir entièrement confiance. Parlez-moi de votre expérience avec (nom du candidat) en ce qui a trait à la fiabilité.

Quelles sont les points forts et les lacunes de (nom du candidat) en ce qui concerne le travail auprès des (précisez le groupe de participants : enfants d'âge préscolaire, personnes handicapées, etc.)?

Quelle serait votre réaction à l'idée que (nom du candidat) travaille seul à seul avec un de vos (enfants ou aînés participants)?

Il est important pour nous que les bénévoles qui travaillent pour (nom de l'organisme) n'aient aucune réticence à l'idée (d'être supervisés ou de travailler de façon autonome en étant peu ou pas supervisés). Quelle est votre expérience avec (nom du candidat) en ce qui a trait à sa capacité d'accepter (d'être supervisé ou de travailler de façon autonome)?

Ce poste bénévole exige l'exécution simultanée de plusieurs tâches, ce qui peut parfois occasionner du stress. Comment (nom du candidat) réagit-il en situation de stress?

Y a-t-il autre chose que vous souhaiteriez me communiquer au sujet de (nom du candidat)?

Y a-t-il une raison qui selon vous empêcherait (nom du candidat) de s'acquitter des devoirs rattachés à ce poste bénévole?

Envisageriez-vous de réembaucher (nom du candidat) à titre bénévole dans l'avenir?

Commentaires : Afin de tirer le meilleur parti de la vérification des références, il serait utile de prévoir des questions supplémentaires sur des aspects plus précis du poste.

Exemple — Formulaire pour la vérification des références

FICHE DE RÉFÉRENCE DES BÉNÉVOLES

Nom du candidat : _____ Poste bénévole : _____

Projet : _____ Superviseur : _____

Date : _____ Personne à contacter : _____

Téléphone : _____ Liens avec le bénévole : _____

Depuis quand connaissez-vous le (la) candidat(e)?

Considérez-vous qu'il s'agit d'une personne fiable, ponctuelle?

Poursuit-elle ses engagements jusqu'au bout?

Y a-t-il des groupes de gens auprès desquels le (la) candidat(e) serait moins à l'aise de travailler?

Comment décririez-vous cette personne en un mot?

Questions supplémentaires

COMMENTAIRES :

Signature : _____ Date : _____

Sommaire des notions principales

1. La vérification des références représente l'étape de filtrage la plus efficace du processus de sélection.
2. Pour tirer le meilleur parti de la vérification des références, préparez une série de questions ou un exemple de scénario à l'avance.
3. Ayez en tête ce qu'il convient de faire ou de ne pas faire avant de procéder à la vérification des références.

Étape 7 — Vérification des dossiers de police

La vérification des dossiers de police est sans aucun doute la mesure de filtrage la plus mal comprise. Trop de gens croient qu'effectuer une vérification des dossiers de police équivaut à filtrer un individu. Rien n'est plus éloigné de la vérité.

Il ne suffit pas de savoir si une personne a été condamnée pour une infraction criminelle, la nature de l'infraction est également importante. Si la condamnation concerne un acte de violence ou de harcèlement, elle pourrait être plus pertinente que s'il s'agit d'un vol à l'étalage, tout dépendant du poste que le bénévole est appelé à occuper.

À quels renseignements la police a-t-elle immédiatement accès lorsqu'elle entre le nom d'un bénévole dans sa base de données?

Contrairement à l'opinion générale, les services de police ne consultent pas nécessairement les mêmes sources de renseignements. Le service de police de votre localité vérifiera les dossiers locaux, mais peut-être pas la base de données nationale. À l'opposé, une recherche nationale faite par l'entremise du Centre d'information de la police canadienne (CIPC) divulguera des renseignements au niveau fédéral, mais aucun détail pertinent localement.

Services de police locaux :

- condamnations et accusations
- renseignements sur l'individu à titre de plaignant, de victime ou de témoin
- données sur les suspects

Base de données du CIPC :

- accusations et condamnations au criminel
- probation
- ordonnances judiciaires (ex. : possession d'armes à feu)

Avant de demander une vérification des dossiers de police, les organismes devraient s'entendre sur la nature des renseignements qu'ils souhaitent obtenir de la police. Par exemple, si le poste permet au bénévole d'accéder aux finances de l'organisme mais n'offre aucune possibilité d'établir de relation seul à seul avec un participant, la police devrait vérifier dans la base de données toute information relative à une condamnation pour vol, fraude, etc. Si le service de police détient des renseignements précis sur les besoins de l'organisme, il est plus probable qu'il sera en mesure de fournir l'information dont vous avez besoin.

Malheureusement, parmi les auteurs d'actes de violence ou d'agressions sexuelles, nombreux sont ceux qui n'ont jamais été condamnés. De plus, en dépit de l'existence du système d'information de la GRC — le CIPC — il y a les problèmes inhérents à toute liste.

Le processus de vérification des dossiers de police comporte certaines limites :

- L'information n'est valable qu'au moment de la recherche. Il se peut qu'une condamnation récente n'apparaisse pas dans les fichiers de données.
- Il se forme des délais dans l'acheminement de dossiers d'un pays à un autre.
- La personne peut fournir un faux nom. L'unique moyen de s'assurer qu'elle n'a pas de casier judiciaire consiste à prélever ses empreintes digitales.
- S'en remettre entièrement à la vérification des dossiers de police est risqué; les organismes peuvent avoir l'impression d'en avoir fait assez, ce qui peut créer un faux sentiment de sécurité.
- La personne peut avoir fait l'objet d'une absolution, ce qui fait que son nom n'apparaît plus sur la liste.
- On ne peut obtenir de renseignement sur une personne dont la condamnation remonte à sa jeunesse et tombe sous la protection de la Loi sur les jeunes contrevenants.

En dépit des limites qu'impose la vérification des dossiers de police, cette étape n'en est pas moins utile, tout particulièrement dans le cas des postes qui comportent un risque élevé et pour lesquels l'organisme est tenu de procéder à un filtrage complet. En outre, la vérification des dossiers de police constitue un moyen de signaler de façon très visible que l'organisme prend à cœur la sécurité de ses participants.

Il est conseillé de suivre la démarche suivante en ce qui a trait à la vérification des dossiers de police :

- Dans le cas des postes qui présentent un risque élevé, le formulaire de demande d'emploi devrait préciser que l'employé ou bénévole sera soumis à une vérification des dossiers de police; le candidat devra consentir à cette procédure. Tout comme la diffusion de la politique de filtrage de l'organisme dans les documents d'emploi peut créer un effet dissuasif, la mention à l'effet que l'organisme procédera à la vérification des dossiers de police peut inciter certains candidats à se désister d'eux-mêmes.
- Utilisez un formulaire d'autorisation (voir l'exemple fourni à la page 46 qui établit que le bénévole ou l'employé accepte de se plier à une vérification des dossiers de police. Les résultats de la vérification peuvent être traités de l'une ou l'autre des manières suivantes :
 1. L'organisme peut demander au candidat d'autoriser le service de police à communiquer son rapport directement à l'organisme (le rapport ne fera qu'établir s'il y a eu ou non condamnation).
 2. L'organisme peut demander au candidat d'apporter le formulaire au service de police, de se faire remettre le rapport directement et de le rendre par la suite à l'organisme. Cette option remet entre les mains du candidat la décision de partager cette information avec l'organisme ou de s'en abstenir.
- Il devrait y avoir une politique écrite, connue de tous les employés et bénévoles actuels et de tous les postulants, sur la position de l'organisme concernant le recrutement des candidats possédant un dossier criminel.
- De nombreux services de police et municipalités imposent dorénavant des frais pour la vérification des dossiers de police. L'organisme devra adopter une politique qui déterminera qui paiera la note, que ce soit la personne concernée ou l'organisme, tout dépendant du poste, etc.

Dans certaines provinces et municipalités, les organismes doivent conclure un protocole d'entente avec la police locale ou provinciale, qui définit les rôles respectifs de la police, de l'organisme et de la personne soumise au filtrage. Une entente intervient également à propos des coûts suscités par la vérification.

L'organisme devrait tenir compte des aspects suivants dans l'élaboration de sa politique de filtrage, qui comprend la vérification des dossiers de police :

1. Il convient de tracer des lignes directrices claires pour ce qui est du traitement d'un candidat au sujet duquel la vérification des dossiers de police a démontré qu'il a déjà été condamné. L'organisme peut décider, par exemple, lorsqu'il est question d'un poste de confiance où la possibilité d'entretenir un rapport seul à seul avec un participant est amplement fournie, que certains types d'infraction (ex. : fraude, crime violent, crime à caractère sexuel) justifient automatiquement l'exclusion du candidat à ce poste.

En outre, l'organisme doit convenir au préalable de la position qu'il adoptera vis-à-vis des candidats qui ont été condamnés pour des infractions qui tombent hors des catégories mentionnées (ex. : vol, possession de stupéfiants). Dans ces cas, l'organisme peut envisager différentes options :

- instaurer un comité chargé d'évaluer les cas individuels qui tombent dans la « zone grise »
- accepter en ses rangs les candidats qui ont des antécédents criminels, tant qu'ils n'occupent pas un poste de confiance, et tout dépendant des tâches reliées à l'emploi postulé.

La décision que prendra votre organisme dépend des activités que vous offrez, des participants qui en bénéficient ainsi que de la raison d'être, de la philosophie et des principes de votre organisme.

2. L'organisme devrait appuyer sa décision d'accepter ou de rejeter un candidat sur les éléments suivants :

- la nature de ses programmes, de ses services et de ses activités;
- les caractéristiques et la vulnérabilité du groupe de participants desservis et son obligation de diligence envers les participants, les bénévoles, les employés et la collectivité;
- les questions et les principes pertinents en matière de moralité, d'éthique, de loi et de politiques;
- les risques potentiels associés au poste convoité par le candidat selon le groupe de participants desservis, la nature du poste et les activités qui s'y rattachent, l'environnement dans lequel les fonctions sont exercées, le mode de supervision et la nature des relations établies entre les bénévoles et les participants.

3. Lorsqu'un organisme obtient des renseignements au sujet d'un candidat, qu'ils proviennent directement de la police ou du candidat lui-même, il en est responsable et il est sujet aux mêmes obligations juridiques et réglementaires que les autres détenteurs de renseignements personnels du point de vue de la confidentialité et de l'accessibilité de ces renseignements.

Les organismes doivent porter une attention particulière aux questions suivantes et tâcher d'y répondre :

- Quels types de renseignements leur seraient utiles?
- Qui aura accès aux renseignements obtenus?
- Quelles politiques s'appliqueront à la collecte et à la conservation des renseignements?
- Si l'organisme obtient un rapport de police (directement ou par l'entremise de la personne concernée) où les renseignements seront-ils conservés?
- Comment les renseignements seront-ils consignés ou transmis?
- Pendant combien de temps les renseignements seront-ils conservés?
- La procédure est-elle sûre?
- Qui aura accès aux renseignements? Pour quels motifs?
- Dans quelles conditions et avec qui pourra-t-on discuter des renseignements? Pour quels motifs?

Dans certaines localités, la police remet les rapports aux personnes concernées plutôt qu'aux organismes. Bien que cette méthode soit moins pratique pour les organismes, elle est sans doute plus efficace. Si la police fournit les renseignements aux personnes concernées, elle pourra peut-être leur offrir une information plus détaillée que si elle transmettait les rapports directement aux organismes.

Il importe de se poser les questions suivantes lorsque l'information est transmise directement au candidat :

- Votre organisme a-t-il besoin de l'original, ou une copie du document suffit-elle?
- Le document est-il conservé ou uniquement vérifié?
- S'il est conservé, quelle est la politique de votre organisme en matière de confidentialité?

Lorsque l'information est transmise directement à l'organisme, celui-ci doit se montrer vigilant en ce qui a trait à la confidentialité, à la conservation et à l'accès des renseignements.

4. Les organismes ont en outre à décider s'ils doivent répéter la vérification des dossiers de police. Certains organismes exigent que des vérifications soient effectuées annuellement ou tous les deux ou trois ans. Ce type d'exigence peut avoir un effet dissuasif. Toutefois, quelle que soit la fréquence des vérifications, il faut toujours tenir compte des limites mentionnées au sujet de ces renseignements.

En fin de compte, la vérification des dossiers de police peut représenter une forme cruciale de filtrage. Cependant, elle ne convient pas nécessairement à tous les postes. La seule chose dont on puisse être certain, c'est qu'elle ne devrait en aucun cas constituer la mesure initiale ou finale, ni l'unique mesure prise par les organismes à cet égard.

Les participants de l'atelier sont encouragés à se familiariser avec les procédés employés par les services de police de leur localité, région et province.

Un exemple de formulaire d'autorisation pour la vérification des dossiers de police est fourni à la page suivante.

Exemple — Autorisation pour vérification du relevé judiciaire

Je, soussigné(e) autorise _____ à révéler tout renseignement de nature policière
(nom du service de police autorisé)
en rapport avec toute condamnation criminelle et/ou toute inculpation criminelle en suspens enregistrée à mon
nom au Canada. Par la présente, je libère _____ et toute autre autorité policière
(nom du service de police autorisé)
de toute responsabilité découlant de la révélation de ces renseignements. Je donne cette autorisation en sachant
que l'on me demandera peut-être de fournir mes empreintes digitales aux fins de vérification de mon identité. Je
consens également à cette procédure dans le cas où elle s'avérerait nécessaire.

Veillez écrire en lettres moulées :

Nom de famille		Nom de famille à la naissance	Autres noms (pseudonymes)
Prénom(s)		Date de naissance	
Âge	Sexe		
Adresse actuelle			
Ville	Province	Code postal	
Lieu de naissance (province et/ou pays)			Réservé à l'usage du service de police (Ne pas écrire dans cet espace)
Signature de la personne consentante		Numéro de téléphone	
Signature du témoin		Numéro de téléphone du témoin	
Date			
Poste rémunéré ou bénévole			

Les renseignements contenus dans le présent formulaire ne sont exacts qu'à la date mentionnée.

Sommaire des notions principales

1. La vérification des dossiers de police ne constitue qu'une seule des dix étapes du processus de filtrage.
2. Prenez conscience des limites qu'impose la vérification des dossiers de police.
3. La vérification des dossiers de police est une étape de filtrage importante, tout particulièrement lorsqu'il s'agit de postes comportant un risque élevé.
4. Les organismes gagneraient à consulter les services de police locaux au moment d'élaborer leur politique de filtrage.

Sommaire : Le processus de sélection

Maintenant que le candidat a complété un formulaire de demande d'emploi, qu'il a participé à l'entrevue, qu'il a été soumis à une vérification de ses références et, si nécessaire, à une vérification des dossiers de police, et que vous êtes convaincus que cette personne est celle qui a le plus à offrir à votre organisme, vous avez devant vous un nouveau bénévole. Le processus de sélection est bel et bien terminé, mais la gestion et le filtrage des bénévoles ne se limitent pas seulement à la sélection des candidats. Les prochaines étapes traitent de l'orientation et de la formation, de la supervision et de l'évaluation ainsi que du suivi des participants.

Il importe de se rappeler que le filtrage ne prend pas fin dès qu'un candidat est embauché dans un organisme. Des mesures appropriées doivent être instaurées afin de faire du filtrage un processus continu.

Un certain nombre de cas de mauvais traitements infligés à des participants signalés au cours des dernières années se sont produits dans des organismes qui disposaient déjà de mécanismes élaborés de présélection. Parfois, quelle que soit la qualité des politiques, procédures et pratiques, certains individus passent à travers les mailles du filet. Il ne suffit pas aux organismes d'être vigilants à la sélection pour être libérés de leur obligation de surveillance, dès que la personne fait partie de l'organisme.

La partie V, La gestion des bénévoles, met en relief les étapes 8 à 10 du processus de filtrage.

La gestion des bénévoles

Étape 8 – Orientation et formation

L'orientation et la formation sont d'importants aspects du processus de filtrage. Le filtrage englobe les premières semaines de la sélection d'un candidat et devrait se poursuivre tout au long des activités du bénévole dans l'organisme. Il va sans dire que la vigilance envers les participants doit s'exercer de façon continue et que cette responsabilité ne s'éteint pas une fois que le bénévole est en place.

Un bénévole devrait être considéré en « probation » au moins jusqu'à la fin de sa période de formation. Une période de probation de trois à six mois permet tant à l'organisme qu'au bénévole de s'assurer qu'ils ont fait le bon choix et de pouvoir changer d'avis, dans le cas contraire.

La période d'orientation et de formation devrait permettre à l'organisme de :

- se familiariser avec l'approche, les valeurs et la façon de travailler du bénévole. Les jeux de rôles offrent le moyen d'explorer certaines de ces questions;
- intégrer ses politiques au rôle du bénévole dans l'organisme. Les politiques doivent être clairement comprises par les nouveaux venus, surtout lorsqu'elles ont trait aux participants vulnérables (ex. : counseling, excursions);
- favoriser l'acquisition de compétences interpersonnelles dans les domaines où les bénévoles sont appelés à agir;
- se prononcer de façon définitive sur la pertinence du candidat au poste.

Rappelez-vous qu'il est parfaitement acceptable de changer d'idée à propos du choix d'un bénévole durant ou après la période de probation. Faites confiance à vos observations et prenez les décisions qui s'imposent.

Conseils sur la façon de renvoyer un bénévole :

- Informez tout le personnel de la durée de la période de probation.
- Faites passer une entrevue individuelle à la fin de la période de probation.
- Lorsque les circonstances le permettent, exposez les motifs de votre décision de renvoyer la personne.
- À moins de détenir des preuves claires et irréfutables de l'intention qu'a la personne de nuire à un participant, évitez autant que possible de mentionner cette possibilité, ce qui engagerait votre responsabilité.
- Au moment de renvoyer un bénévole, l'accent doit être mis principalement sur le poste et non sur la personne. Exemple : Le poste ne convient pas à vos compétences.
- Référez-vous à la description de poste mentionnée au tout début (à l'étape de sélection) et formulez vos insatisfactions à cet égard.
- Soulignez le sérieux du poste et l'importance de satisfaire suffisamment à ces exigences.
- Pour terminer, remerciez toujours le bénévole d'avoir pris le temps de mettre ses capacités à l'essai et proposez-lui un autre poste (si désiré ou nécessaire).

Si la formation exige au départ un certain investissement en termes de ressources, elle vous rapportera à long terme en permettant à vos bénévoles d'être mieux renseignés et d'accroître leur rendement et la satisfaction qu'ils retirent de leur travail et en favorisant un environnement sûr et la poursuite du processus de filtrage.

Les séances d'orientation et de formation donnent l'occasion de vérifier la justesse de nos observations et d'évaluer le comportement des bénévoles dans différents contextes. Certaines personnes s'avèrent d'excellents manipulateurs en entrevue individuelle, mais peuvent présenter des comportements inquiétants en situation de groupe.

Rendez ces séances obligatoires. En plus de vous permettre de fournir de l'information aux bénévoles, notamment les guides et manuels, et de répondre à leurs questions, les séances d'orientation et de formation vous donnent l'occasion ainsi qu'à d'autres bénévoles et employés rémunérés de faire un suivi sur ces placements. Le refus d'y participer ou des excuses répétées peuvent signaler que quelque chose ne va pas.

Faites participer d'autres bénévoles ou employés au processus de filtrage en leur demandant d'interagir avec les nouveaux candidats et de parler avec eux lors des séances d'orientation et de formation. Insistez pour que tous les bénévoles assistent à ces rencontres, évitez de les laisser en retrait et n'acceptez pas que la timidité en groupe serve d'excuse pour ne pas entrer en relation avec les autres.

L'organisme devrait expliquer que ces activités font partie intégrante du processus de sélection et ne pas se priver d'en faire des activités obligatoires. Comme toujours, ces exigences devraient être expliquées clairement au départ.

L'exercice suivant, Discussion sur l'orientation et la formation, aidera les participants à trouver des idées entourant les pratiques d'orientation et de formation et d'échanger à ce sujet.

Exercice — Discussion sur l'orientation et la formation

Énumérez les services d'orientation et de formation qui, selon vous, seraient profitables aux bénévoles tout en favorisant la protection des participants. Discutez de la façon d'incorporer ces séances au sein de votre organisme à l'intention :

- des nouveaux bénévoles
- des bénévoles en place

(ex. : système de surveillance mutuelle, vérifications ponctuelles, mentorat)

Sommaire des notions principales

1. La responsabilité à l'égard d'un bénévole ne s'arrête pas dès qu'il est sélectionné; la vigilance doit s'exercer de façon continue.
2. L'instauration d'une période de probation permet tant à l'organisme qu'au bénévole d'en apprendre plus l'un sur l'autre.
3. Offrez des séances d'orientation et de formation afin de renseigner les nouveaux comme les anciens bénévoles sur les politiques et procédures de l'organisme.
4. Les séances d'orientation et de formation vous donnent l'occasion d'observer les bénévoles en situation d'interaction.

Étape 9 — Supervision et évaluation

Le rendement des bénévoles devrait faire l'objet de commentaires formels au moins une fois l'an, et probablement deux ou trois fois durant la première année. Pour ce faire, l'organisme doit désigner une personne chargée de superviser les employés ou bénévoles, de leur montrer comment faire le travail et d'évaluer leur rendement périodiquement. L'instauration d'un processus formel de supervision et d'évaluation permettra d'observer et de surveiller les employés ou bénévoles dans l'exercice de leurs fonctions de façon continue.

Il se peut que les bénévoles qui n'ont jamais été soumis à des procédures de supervision ou d'évaluation y soient réticents.

Pour surmonter cet obstacle, clarifiez le but de l'évaluation qui est :

- d'assurer un niveau de pratique uniforme;
- d'améliorer l'expérience des bénévoles, du personnel et des participants au sein des programmes;
- d'enrichir l'expérience des personnes en poste;
- de protéger tous les participants.

Toute démarche de supervision et d'évaluation devrait se fonder sur la description de poste. Durant l'entrevue d'évaluation :

- reprenez la description de poste point par point;
- demandez aux bénévoles d'indiquer s'ils ont l'impression d'effectuer correctement chacune de leurs tâches et s'ils sont satisfaits de leur travail;
- commentez leur rendement dans chacun de ces domaines;
- demeurez positifs tout en exprimant clairement tout sujet de préoccupation;
- consignez par écrit les données de l'évaluation;
- faites signer le document par l'employé ou bénévole et le responsable de l'évaluation.
- conservez le document dans vos dossiers.

Rien n'est plus difficile que d'avoir à renvoyer quelqu'un. Le recours à un processus formel d'évaluation qui s'appuie sur la description du poste rend les décisions difficiles moins personnelles. Le degré de supervision et la fréquence des évaluations dépendront du niveau de risque associé au poste; tous les bénévoles devraient néanmoins faire l'objet d'observations et de commentaires formels périodiquement. Tout sujet de préoccupation doit enclencher une action immédiate.

Sommaire des notions principales

1. Veillez à commenter fréquemment le rendement des bénévoles la première année.
2. Confiez à un membre de l'organisme la responsabilité de superviser et d'évaluer les nouveaux bénévoles.
3. Appuyez l'évaluation sur la description de poste.
4. Plus le poste est risqué, plus les mesures de supervision et d'évaluation devront être intensives et fréquentes.

Étape 10 — Suivi des participants

Il importe de mettre les bénévoles au courant des activités de suivi qui pourraient avoir lieu après qu'ils auront intégré leurs fonctions. Veillez à ce qu'ils comprennent que de telles activités sont là en raison du niveau de risque présent à ce poste.

En ce qui a trait à la nature des relations qui s'établissent entre les bénévoles et les participants, l'une des meilleures sources de renseignements provient de ces derniers. Par des programmes de sensibilisation à la violence, au harcèlement et à de saines relations, les participants ont l'occasion de parler de leurs expériences et de leurs sentiments face à la manière dont ils sont traités ainsi que de manifester leurs réactions vis-à-vis de leur entourage. Soyez à l'écoute!

Contacts réguliers avec les participants et leurs familles

Des rencontres régulières avec les participants et leurs familles peuvent s'avérer un bon moyen de décourager quelqu'un qui pourrait autrement porter préjudice aux participants sans être repéré. Il est vital que l'organisme laisse savoir à tous ses bénévoles qu'une procédure régulière de supervision et des contacts réguliers avec les participants et leurs familles font partie de ses procédures de gestion et qu'il n'y faut voir aucune attaque personnelle.

Vérifications ponctuelles

Si un bénévole et un participant sont habituellement seuls, il peut être opportun d'effectuer des vérifications ponctuelles au lieu de rencontre.

L'organisme devrait expliquer clairement à chaque nouveau venu qu'il pourrait procéder à des vérifications ponctuelles dans le cas des postes les plus risqués. Chacun doit comprendre que cette mesure fait partie des procédures qu'applique l'organisme pour la protection de tous dans le cadre de sa stratégie de gestion du risque et de filtrage.

Le calendrier des vérifications ponctuelles peut servir d'outil de planification aux gestionnaires de bénévoles. Si vous envisagez la possibilité d'effectuer des vérifications ponctuelles, vous pourriez décider d'aménager un calendrier de visites échelonnées sur une année. La planification des visites facilite l'intégration de cette tâche dans votre emploi du temps tout en vous protégeant. Si le moment de vos visites est déterminé à l'avance, vous serez en mesure de justifier le choix d'un moment et d'un lieu précis pour la vérification dans le cas de postes très risqués.

Le tableau suivant présente un exemple dont vous pourriez vous inspirer pour aménager un calendrier de visites. Réfléchissez au moyen d'adapter ce formulaire en fonction de vos besoins.

Exemple — Calendrier des vérifications ponctuelles

Poste	Horaire du bénévole	Date de la vérification	Complétée 	Commentaires
Programme de visites à l'hôpital	Mardi et jeudi matin	13 mars et 17 novembre		
Animateur d'un groupe de jeunes	Retraite — 1ère fin de semaine de décembre	Visite le dimanche après-midi		

Sommaire des notions principales

1. Informez les bénévoles des activités de suivi qui pourraient avoir lieu.
2. Soyez à l'écoute de vos participants.
3. Restez en contact avec les participants et leurs familles.
4. Examinez la possibilité d'effectuer des vérifications ponctuelles dans le cas des bénévoles qui occupent des postes très risqués, peu ou pas supervisés.

Sommaire : La gestion des bénévoles

Félicitations! Vous avez élaboré une politique de filtrage qui répond aux besoins de votre organisme. Il s'agit du pas le plus important à franchir dans le continuum du risque. Vous devez maintenant réfléchir aux moyens de maintenir cette politique et de mettre toutes ces étapes en application.

L'un des problèmes qui se posent aux organismes à propos de l'instauration des mesures de filtrage concerne la différence établie entre les anciens et les nouveaux bénévoles. On s'attend à ce que les nouveaux venus passent au tamis des mesures de filtrage, mais il en va tout autrement lorsqu'il s'agit d'introduire le même concept auprès des personnes qui font déjà partie de votre programme depuis un certain temps.

Même s'il peut sembler difficile de demander à quelqu'un qui a déjà été accepté au sein de votre organisme de se soumettre à des mesures de filtrage, rappelez-vous que votre premier devoir est de protéger vos participants, vos employés rémunérés et la collectivité. Contournez cette difficulté en évitant de prendre les personnes par surprise. Parlez de vos politiques et de vos procédures de filtrage dans tous vos documents et lors des séances d'orientation et de formation. Aidez les gens à comprendre pourquoi il est indispensable d'agir ainsi; la plupart comprendront. N'oubliez pas que quelqu'un peut tenter d'être accepté dans votre organisme dans un poste pour lequel les mesures de filtrage sont minimales dans l'espoir d'accéder rapidement à un poste de confiance sans autre examen. Ayez une stratégie arrêtée pour faire face aux bénévoles qui passent d'un poste à l'autre, et prévoyez cette possibilité dans votre politique si vous le jugez opportun.

Ne perdez pas de vue, tout au long de la démarche qu'entreprend votre organisme pour se doter d'une politique appropriée à ses besoins, que votre but est de protéger les enfants et les autres personnes vulnérables de tout danger. Garder cet objectif en tête vous motivera.

Conclusion

Même si le filtrage peut sembler coûteux en termes de temps et de ressources financières, les organismes n'ont d'autre choix que de s'y plier. Tout organisme œuvrant auprès d'une clientèle vulnérable doit accepter d'assumer cette responsabilité.

Chaque organisme est différent des autres. Cette différence est la conséquence de plusieurs facteurs : la province ou le territoire, le type de collectivité (urbaine, rurale, grande, petite, située au nord ou au sud), la nature de l'activité offerte, l'âge des participants ainsi que leur niveau socio-économique et enfin, les pratiques de gestion de l'organisme. C'est le contexte qui détermine les mesures de filtrage qu'il convient d'adopter.

Il existe des moyens d'alléger la tâche de votre organisme sans compromettre la protection ou la sécurité de vos participants. Les séances d'orientation destinées à clarifier vos politiques et vos attentes contribuent à sensibiliser un grand nombre de bénévoles dont le poste peu risqué n'implique pratiquement aucun contact avec les participants. Cette façon de présenter le concept du filtrage permet d'initier les bénévoles aux politiques visant à protéger les participants ainsi qu'eux-mêmes sans avoir à soumettre chaque candidat à un processus de filtrage individuel. Elle permet également d'atteindre deux objectifs : d'une part, mettre les bénévoles en garde en les sensibilisant au moyen de repérer les comportements inopportuns et, d'autre part, de rassurer les bénévoles en leur expliquant que ces règles n'ont rien d'une « chasse aux sorcières » mais qu'elles découlent de la responsabilité de protéger tous les participants vulnérables. Les postes qui présentent un niveau de risque moyen ou élevé exigent un filtrage plus approfondi.

Plusieurs stratégies pratiques permettent de relever le défi du filtrage. Partout au pays, les centres d'action bénévole offrent aux organismes locaux des ateliers de formation et des services de consultation. Chaque organisme peut se doter de politiques de filtrage adaptées à ses besoins.

Quelle sera la prochaine étape?

La sensibilisation des bénévoles, des employés rémunérés et des participants à la problématique du filtrage.

Il importe que l'organisme fasse connaître au grand public les raisons qui l'incitent à filtrer son personnel et les mesures qu'il entend prendre à cette fin.

Le fait de déclarer publiquement que votre organisme prend le filtrage au sérieux non seulement par des politiques mais aussi par des actions tangibles permet de franchir un pas de plus afin d'empêcher que des personnes indésirables ne frappent à votre porte.

Il serait encore plus important que les principes et la philosophie qui sous-tendent votre programme de filtrage s'articulent autour de la mission que s'est donnée votre organisme et qu'ils soient compatibles avec les politiques et procédures adoptés à cette fin.

L'élaboration de politiques et de procédures de filtrage n'a pas uniquement pour but de protéger votre organisme du point de vue de ses obligations juridiques; elle doit également et surtout se fonder sur la responsabilité éthique et morale de protéger les participants, le personnel et la collectivité de tout acte préjudiciable.

Il importe tout particulièrement de rester en contact avec d'autres organismes. Le partage de ce qui fait la réussite ou l'échec d'une politique de filtrage peut contribuer à rendre ce processus moins intimidant à la longue.

Partie VI

Faites-vous les défenseurs de la notion de filtrage et agissez en tant que ressource auprès d'autres organismes qui en sont à leurs premières armes en cette matière.

Et, surtout, continuez d'apprendre et de croître en tant qu'organisme. Ayez toujours à l'esprit le but de la Campagne nationale d'éducation sur le filtrage qui est de venir en aide aux organismes du secteur bénévole et public dans les efforts qu'ils déploient pour mettre les personnes à l'abri du danger, sans oublier la raison d'être de votre propre organisme, qui est d'offrir des programmes sûrs à vos participants.

Ressources supplémentaires

Les ressources suivantes sont des outils qui peuvent aider les organismes à concevoir des politiques et des procédures de filtrage sur mesure. N'oubliez pas que certaines étapes ont peut-être déjà été franchies et que certaines mesures font peut-être déjà partie du fonctionnement de votre organisme au jour le jour. Si c'est le cas, félicitez-vous de ces initiatives et attaquez-vous aux autres aspects du filtrage.

1. Grille d'identification des mesures de filtrage, page 58
2. Liste de contrôle du processus de filtrage, page 59
3. Tableau des normes à atteindre en matière de filtrage, page 60

2. Liste de contrôle du processus de filtrage

- Examiner chaque poste avec soin
- Identifier le niveau de risque inhérent à chaque poste
- Déterminer les mesures de filtrage qui conviennent selon le poste
- Élaborer des descriptions de tâches
- Concevoir des entrevues à partir des descriptions de tâches
- Rédiger un formulaire de demande d'emploi
- Élaborer des questions pour la vérification des références à partir de la description de tâches
- Créer des politiques en appui à la décision d'accepter ou de rejeter un candidat
- Élaborer un plan d'orientation et de formation
- Préparer des séances d'orientation et de formation
- Élaborer les grandes lignes d'un plan de supervision
- Créer des formulaires d'évaluation
- Élaborer une politique de gestion des documents afin de définir, par exemple, quelle catégorie de renseignements sera déclarée confidentielle et à quels renseignements auront accès les employés et les bénévoles
- Élaborer des politiques relatives à la sélection et au renvoi du personnel

3. Tableau des normes à atteindre en matière de filtrage

Le filtrage n'a pas pour objet d'identifier des agresseurs sexuels ni de vérifier des dossiers de police. Il concerne la nécessité d'adopter des mesures de filtrage appropriées et délibérées en vue de parvenir à un filtrage complet du personnel (terme qui comprend les bénévoles et les employés rémunérés) qui occupe un poste de confiance auprès de participants vulnérables.

Normes de filtrage	En place	N/D	À réviser	À élaborer	À suivre	Confié à	Échéanciers		Commentaires
							Début	Fin	
1.0 Le conseil d'administration est sensibilisé à ses responsabilités morales et éthiques ainsi qu'à « l'obligation de diligence » qui lui incombe.									
1.1 La philosophie, les valeurs et les principes sous-jacents à l'organisme sont clairs et font l'objet de documents concis et explicites.									
1.2 Le conseil d'administration est au courant de toute législation ou politique sociale pertinente ainsi que des obligations morales et éthiques de l'organisme.									
1.3 Le conseil est responsable d'établir des politiques et d'approuver les procédures administratives qui assurent que l'organisme a des mesures de filtrage appropriées et, de ce fait, contribue à la cohésion de l'organisme et de ses normes.									
1.4 Le conseil alloue des fonds qui servent à la formation et à la dotation des ressources humaines et administratives nécessaires au maintien d'un processus de filtrage complet.									

Normes de filtrage	En place	N/D	À réviser	À élaborer	À suivre	Confié à	Échéanciers		Commentaires
							Début	Fin	
1.5 Le conseil procède de façon régulière à l'évaluation des mesures de filtrage en place au sein de l'organisme afin d'assurer que celles-ci tiennent compte des changements législatifs et sociaux.									
2.0 Les administrateurs veilleront à ce qu'une ou des personnes soient désignées pour la gestion des ressources humaines et la mise en œuvre d'une procédure de gestion du risque.									
2.1 L'organisme procède à l'analyse écrite des risques et des pertes potentiels associés à chacun de ses postes.									
2.2 Les descriptions de tâches et d'emploi font l'objet de révisions régulières et les risques inhérents et prévisibles sont identifiés. L'évaluation des risques tient compte des paramètres suivants : 2.2.1 le participant 2.2.2 l'environnement 2.2.3 la nature du poste 2.2.4 la supervision 2.2.5 la nature des relations									

Normes de filtrage	En place	N/D	À réviser	À élaborer	À suivre	Confié à	Échéanciers		Commentaires
							Début	Fin	
2.3 La conception de tâches et d'emploi tient compte des éléments suivants : 2.3.1 le rôle du personnel 2.3.2 la raison d'être du poste 2.3.3 la nature du poste 2.3.4 l'envergure du poste 2.3.5 les risques et les responsabilités associés Un tel examen servira à déterminer s'il est nécessaire de : 2.3.6 modifier le poste 2.3.7 éliminer cette activité 2.3.8 transférer la responsabilité 2.3.9 assumer les risques identifiés									
2.4 Les mesures de filtrage appropriées seront sélectionnées et mises en œuvre pour chaque poste.									
2.5 Des politiques de gestion du risque seront écrites et diffusées en ce qui a trait à : 2.5.1 la justification du filtrage 2.5.2 le filtrage du personnel 2.5.3 la confidentialité et la tenue des dossiers 2.5.4 l'obligation de diligence 2.5.5 l'acceptation et le rejet de candidats 2.5.6 les mesures disciplinaires et le renvoi 2.5.7 le pouvoir décisionnel									

Normes de filtrage	En place	N/D	À réviser	À élaborer	À suivre	Confié à	Échéanciers		Commentaires
							Début	Fin	
<p>2.6 Des mesures de filtrage couvrant la période précédant le recrutement du personnel jusqu'à la cessation de ses activités seront adoptées en ce qui touche :</p> <p>2.6.1 l'orientation et la formation</p> <p>2.6.2 l'instauration d'une période de probation</p> <p>2.6.3 la supervision et l'évaluation continues</p> <p>2.6.4 les vérifications ponctuelles</p> <p>2.6.5 les réaffectations périodiques</p> <p>2.6.6 la mise à jour des vérifications de dossiers de police</p>									
<p>3.0 Les responsables de l'organisme prennent au sérieux leur responsabilité envers la clientèle et soumettent tous les candidats à un filtrage minutieux en n'acceptant que ceux qui satisfont aux exigences formulées pour le poste.</p>									
<p>3.1 Les documents de promotion et de recrutement seront révisés régulièrement pour en assurer l'exactitude. Les énoncés sont clairs et les documents stipulent que tous les candidats sont soumis à un processus de filtrage complet.</p>									

Normes de filtrage	En place	N/D	À réviser	À élaborer	À suivre	Confié à	Échéanciers		Commentaires
							Début	Fin	
3.2 Les résultats de la vérification du risque et de l'analyse des descriptions de tâches justifieront l'emploi de mesures parmi les suivantes : 3.2.1 Formulaires de demande d'emploi 3.2.2 Entrevues 3.2.3 Vérification des références 3.2.4 Séances d'orientation et de formation 3.2.5 Examens médicaux 3.2.6 Vérification des dossiers de police 3.2.7 Vérification des registres des cas d'enfants maltraités									
3.3 Les formulaires de demande d'emploi : 3.3.1 Sont conformes à la législation sur les droits de la personne 3.3.2 Sollicitent des renseignements généraux et préliminaires 3.3.3 Sollicitent des renseignements particuliers et détaillés									
4.0 Tout candidat pressenti pour un poste doit passer une entrevue.									
4.1 Les intervieweurs sont formés et suivent un plan précis qui comporte des questions prédéterminées (ex. : le permis de conduire peut être demandé pour attester l'identité du candidat).									

Normes de filtrage	En place	N/D	À réviser	À élaborer	À suivre	Confié à	Échéanciers		Commentaires
							Début	Fin	
4.2 Le genre d'entrevue auquel prend part le candidat reflète le niveau de risque que comporte le poste. Diverses possibilités s'offrent à l'organisme : 4.2.1 l'entrevue de type un à un 4.2.2 l'entrevue devant un jury 4.2.3 le recours à une série d'entrevues 4.2.4 l'entrevue au domicile du postulant où l'on tient compte du participant et de l'environnement 4.2.5 certains postes requièrent de faire passer une entrevue spécialisée ou d'administrer des tests.									
4.3 Des documents écrits précis et objectifs sont produits selon la législation pertinente aux droits de la personne. Tout document comportant des renseignements personnels sera conservé de façon à en préserver le caractère confidentiel tel que le stipulent les normes relatives aux droits de la personne.									
4.4 Toutes les parties concernées savent en quoi consiste le processus de vérification des dossiers de police, les sources de renseignements consultés ainsi que les limites qu'impose ce type d'information.									
4.5 Les candidats consentent par écrit à ce que l'organisme obtienne des renseignements personnels par le moyen de vérifications policières et médicales ainsi que des registres des cas d'enfants maltraités et ce, seulement à l'étape finale du processus d'embauche.									

Normes de filtrage	En place	N/D	À réviser	À élaborer	À suivre	Confié à	Échéanciers		Commentaires
							Début	Fin	
5.0 Toutes les références sont vérifiées et complétées pour tous les candidats.									
5.1 La vérification des références respecte les dispositions relatives à la législation sur les droits de la personne.									
5.2 Au moins deux références sont exigées de sources telles que : 5.2.1 Milieux de travail 5.2.2 Milieux scolaires 5.2.3 Emplois précédents (rémunérés ou non) 5.2.4 Membres de la famille									
5.3 Le placement est conditionnel au résultat de la vérification des références.									
5.4 Les intervieweurs conservent des rapports écrits de toutes les vérifications téléphoniques effectuées pour chaque candidat.									
5.5 Les candidats qui ne possèdent pas les compétences exigées (selon les exigences du poste) seront refusés.									
6.0 Une séance d'orientation et de formation est obligatoire avant d'entrer en poste.									
6.1 Chaque membre du personnel reçoit un document où sont précisés la philosophie, les valeurs et les principes qui sous-tendent l'organisme.									

Normes de filtrage	En place	N/D	À réviser	À élaborer	À suivre	Confié à	Échéanciers		Commentaires
							Début	Fin	
6.2 Tous les membres du personnel sont formés quant à : 6.2.1 Leurs rôles et responsabilités 6.2.2 La confidentialité 6.2.3 Les limites du pouvoir décisionnel 6.2.4 L'étendue des responsabilités, l'obligation de diligence									
6.3 Chaque membre du personnel reçoit un manuel précisant les politiques et les procédures de l'organisme.									
6.4 Une formation pertinente au poste sera offerte.									
7.0 Des mesures de soutien administratif et de gestion seront instaurées afin de veiller à la mise en application et à l'observation des politiques et des procédures de filtrage retenues par le conseil d'administration									
7.0 Notre politique de « tolérance zéro » en ce qui a trait aux abus se reflétera dans : 7.1.1 nos politiques et nos procédures clairement énoncées par écrit 7.1.2 la mise en application et l'observation rigoureuse de nos politiques et de nos procédures 7.1.3 l'examen et la révision des questions et des décisions touchant ce domaine en temps opportun.									

Normes de filtrage	En place	N/D	À réviser	À élaborer	À suivre	Confié à	Échéanciers		Commentaires
							Début	Fin	
7.2 Une formation continue sera offerte aux membres du personnel en ce qui a trait à leurs tâches et à l'obligation de diligence, qui tient compte des changements dans les lois et les politiques sociales.									
7.3 Une vérification des mécanismes de soutien et des systèmes qui assurent le succès du processus de filtrage sera complétée par l'examen des éléments suivants : 7.3.1 La diffusion des politiques et des procédures 7.3.2 Les mesures administratives et cléricales en place 7.3.3 L'information et les documents disponibles 7.3.4 Le mobilier (classeurs à verrous) 7.3.5 L'espace de travail (locaux et bureaux sécuritaires) 7.3.6 Documents d'embauche (descriptions de tâches, formulaires de demande d'emploi, etc.) 7.3.7 Calendriers pour l'examen des politiques et des procédures 7.3.8 Destruction de renseignements confidentiels 7.3.9 Reddition de comptes 7.3.10 Responsabilité 7.3.11 Politiques et procédures de conservation des documents concernant l'uniformité et la rigueur de l'information.									

© Aileen V. Feicho, CAVH, Barb Gemmill, janvier 1997.

Annexe I

Renseignements généraux

Survol de Bénévoles Canada

Bénévoles Canada est le représentant national de l'action bénévole au Canada. Depuis sa fondation en 1977, l'organisme fait la promotion du bénévolat et de la participation civile par le biais de programmes permanents et de projets spéciaux.

Les membres du conseil, les partenaires et les membres de Bénévoles Canada représentent des centaines de communautés au pays, assurant ainsi sa présence sur la scène nationale. Bénévoles Canada compte parmi ses membres 86 centres d'action bénévole dans neuf provinces, de même qu'une fédération regroupant 109 centres d'action bénévole au Québec. Les gestionnaires et directeurs de bénévoles représentent un aspect crucial de l'action bénévole au Canada et à ce titre, jouent un rôle important au sein de notre organisme.

Par l'élaboration de ressources et d'activités nationales, nous prenons part à la recherche, à la formation et à d'autres initiatives ayant pour but d'accroître la participation communautaire au Canada. Bénévoles Canada agit en qualité de chef de file en ce qui touche les questions et les tendances qui marquent le mouvement bénévole canadien.

Programmes de formation

Partout au pays, les centres d'action bénévole offrent des ateliers de formation pour aider les Canadiens à acquérir de solides connaissances sur la pratique du filtrage et sur l'instauration de mécanismes de filtrage au sein de votre organisme. Que vous soyez gestionnaire de bénévoles, administrateur, directeur général ou encore bénévole, les ateliers sur le filtrage sont conçus de manière à répondre à vos questions et vous permettent d'identifier les questions à poser sur votre propre programme de gestion des ressources bénévoles dans l'optique d'en définir les lacunes et l'orientation.

Ateliers sur le filtrage

À l'heure actuelle, il existe deux programmes de formation offerts par l'entremise de nombreux centres d'action bénévole :

1. Qu'est-ce que le filtrage? Pourquoi filtrer?

Cet atelier fournit des renseignements généraux sur le filtrage. Il fait le point sur la vérification des dossiers de police et sur la responsabilité des organismes à l'égard des gestes posés par leurs bénévoles. Durant l'atelier, les participants acquièrent les connaissances et les compétences voulues pour être en mesure d'apporter des changements au sein de leurs organismes respectifs.

2. Programme de filtrage des bénévoles Dix étapes sûres

Ces ateliers d'une journée vous permettront de vous familiariser avec les dix étapes du processus de filtrage et d'apprendre comment combiner ces techniques en fonction de différentes situations pour assurer la protection de vos participants. Un manuel pratique accompagne chacun des ateliers :

- a. Dix étapes sûres : Processus de filtrage des bénévoles dans le milieu du loisir et du sport
- b. Le filtrage dans la foi
- c. À l'écoute du milieu : Le filtrage au sein des organismes de soutien communautaire

Pour en savoir plus sur les programmes de formation offerts dans votre région, communiquez avec le centre d'action bénévole de votre localité ou avec Bénévoles Canada.

Annexe II

Lignes directrices s'appliquant au travail avec des enfants

Les lignes directrices ci-après offrent un aperçu de la nature des interactions souhaitées entre les adultes et les enfants. Il va sans dire que des événements imprévisibles peuvent et vont se produire. Le meilleur gage de sécurité que nous puissions offrir à l'égard de nos enfants est la transparence absolue. Lorsqu'un adulte se retrouve seul avec un enfant durant un certain temps ou dans une situation de forte intensité émotionnelle, il conviendrait de faire appel à un autre adulte ou, à tout le moins, d'aviser les parents ou les tuteurs de l'enfant dès que possible.

- Les adultes (16 ans et plus) ne devraient pas passer de longs moments seuls avec des enfants sans le consentement des tuteurs et à la condition d'en aviser le superviseur du programme.
- Lorsque le programme exige qu'un adulte soit seul avec des enfants (camps impliquant un coucher, excursions, etc.), on doit faire en sorte que l'intimité de l'enfant soit protégée. Les filles et les garçons ne devraient pas se changer dans la même pièce, et les adultes ne devraient pas dormir à proximité des enfants.
- Les adultes qui tissent des liens avec des enfants par l'entremise des activités d'un organisme ne devraient pas chercher à revoir ces enfants dans d'autres circonstances. Le cas échéant, les personnes compétentes devraient en être avisées (tel que stipulé ci-dessus).
- Les adultes ne devraient pas aider les enfants à faire leur toilette. Dans le cas des plus jeunes qui ne peuvent y parvenir sans aide, il conviendrait d'obtenir la permission des parents ou du tuteur au préalable.
- Les enfants ne devraient pas monter dans la voiture d'un adulte sans la permission des parents ou tuteurs et à condition d'en aviser le responsable du programme.
- Tout contact physique entre les adultes et les enfants devrait se produire « en public » et être autorisé par le superviseur du programme ou le parent ou tuteur (par exemple, les câlins ou baisers pour les plus jeunes et les « bagarres amicales » avec les plus grands).
- Les parents dont les enfants participent à des activités devraient être encouragés à poser des questions et à se renseigner au sujet des interactions permises entre les adultes et les enfants. Ils devraient également être incités dans la mesure du possible à parler avec leurs enfants des programmes auxquels ils participent ainsi que des bénévoles et des employés qu'ils côtoient.

Ces lignes directrices n'ont pas pour but de gêner les rapports entre les adultes et les enfants. Elles visent encore moins à introduire le doute dans les relations qui s'établissent entre eux. Dans tous les cas, on laisse à l'adulte une certaine liberté d'agir fondée sur sa connaissance de la nature des relations qu'il entretient avec l'enfant ou la famille de ce dernier, de l'environnement et du type d'activité réalisée. Communiquer avec les parents, favoriser la transparence lorsque la relation entre l'adulte et l'enfant devient plus étroite ou qu'ils passent plus de temps seuls, rapporter tout incident aux « superviseurs » sont autant de mesures qui permettront d'assurer la sécurité de nos enfants, l'intégrité de nos programmes et le bien-être des bénévoles et des employés qui travaillent auprès des enfants.

Annexe III

Références bibliographiques et suggestions de lecture

Publications

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

En parler! ... Agir maintenant! L'abus et le harcèlement : les prévenir et réagir, Guide pour les clubs sportifs et les associations. Ottawa, Ontario : l'Association canadienne de hockey. 1998

Lai, Mary; Terry S. Chapman; Elmer L. Steinbock, *Am I Covered For...? A Comprehensive Guide to Insuring Your Non-Profit Organization*. 2e édition, San Jose, CA, Consortium for Human Services Inc. 1992.

Drouillard, Roseanne, "Behaviour-Based Interviewing". United Way-Centraide, Windsor Essex County. 1997.

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

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

"Recruitment and Interviewing Guide", Continuing Education, Edmonton Public Schools.

Screening NeighbourLink Volunteers Manual. Colombie-Britannique : NeighbourLink Canada, 1997.

Graff Linda L., *Beyond Police Checks: The Definitive Volunteer and Employee Guidebook*. Dundas, Ontario : Graff and Associates, 1997.

Graff, Linda L., "Risk Management", chapitre 5, *Management of Volunteer Services in Canada: The Text*. Ginette Jonstone (éditeur). Carp, Ontario : Johnstone Training and Consultation (JTC) Inc., 1997.

Graff, Linda L. "Selection, Screening, and Placement", chapitre 9, *Management of Volunteer Services in Canada: The Text*. Ginette Jonstone (éditeur). Carp, Ontario : Johnstone Training and Consultation (JTC) Inc., 1997.

Graff, Linda L. *By Definition: Policies for Volunteer Programs*. Dundas, Ontario : Graff and Associates, 1997.

Patterson, John; Charles Tremper; Pam Rypkema. *Child Abuse Prevention Primer for Your Organization*. Washington, DC : Nonprofit Risk Management Center, 1995.

Tremper, Charles; Pam Rypkema. "A Look at the Heart of Risk Management." *Leadership*, Washington, DC : Points of Light Foundation. Octobre – décembre 1994. P. 8.

Dossier d'éducation sur le filtrage, Bénévoles Canada (1996).

Tremper Charles; Gwynne Kostin. *No Surprises : Controlling Risks in Volunteer Programs*. Washington, DC: Non-Profit Risk Management Center. 1993.

Minnesota Office on Volunteer Services. *Planning it Safe: How to Control Liability & Risk in Volunteer Programs*. St.Paul, MI : Minnesota Office on Volunteer Services, 1992.

Patterson, John; Charles Tremper; Pam Rypkema. *Staff Screening Tool Kit: Keeping the Bad Apples Out of Your Organization*. Washington, DC : Non-Profit Risk Management Center, 1994.

Wroblewski, Celeste J. *The Seven Rs of Volunteer Development: A YMCA Resource Kit*. Chicago, IL : The YMCA of the USA, 1994.

La législation et la politique sociale en Ontario : Incidences sur le filtrage. Ottawa, ON : Bénévoles Canada. 2000

Vidéos

L'obligation de diligence, Bénévoles Canada (1996)

Volunteer Screening – It's Our Duty – Interviews and Reference Checks and Recruiting, Scouts Canada (1997)

Volunteers: The Grizzly Creek Solution, Scouts Canada (1997)

Sites Internet

http://www.chrc-ccdp.ca/publications/chra_guide_lcdp.asp?l=f

Commission canadienne des droits de la personne : Ce guide de consultation présente la Loi canadienne sur les droits de la personne en termes simples, son champ d'application, le rôle de la Commission et le processus de traitement des plaintes. 8 pages. Publication bilingue.

<http://www.chrc-ccdp.ca/publications/screen-preselection.asp?l=f>

Commission canadienne des droits de la personne : Guide de présélection et de sélection des employés. Ce guide a pour but de fournir aux employeurs des points de repère lorsqu'ils interviewent des candidats à un emploi. 3 pages. Aussi publié en anglais.

<http://www.harassmentinsport.com>

Site Internet du Regroupement des organismes contre le harcèlement et les abus dans le sport. Les visiteurs peuvent obtenir le document En parler!... Agir maintenant! L'abus et le harcèlement : les prévenir et réagir, Guide pour les clubs sportifs et les associations.

<http://www.scouts.ca>

Scouts Canada est l'un des premiers organismes sans but lucratif à avoir adopté le programme Dix étapes sûres de Bénévoles Canada. Le site Internet offre de nombreux documents et articles d'intérêt pour les parents et les gardiens en anglais. Les lecteurs francophones peuvent consulter le site du Conseil provincial du Québec de Scouts Canada pour obtenir des renseignements en français : www.qc.scouts.ca/.

<http://www.sportlaw.ca>

Le Centre for Sport and Law a publié d'intéressants articles sur la question du filtrage et de la responsabilité. L'information qui s'adresse d'abord aux organismes du milieu du sport est très bien présentée et intéressera tous les lecteurs et lectrices. En anglais seulement.

Pour obtenir des références supplémentaires, rendez-vous à la section du site de Bénévoles Canada traitant des ressources à consulter sur le filtrage : http://www.volunteer.ca/volunteer/français/screening_room.htm.