



Cadre éthique pour bénévoles et organisations de bénévoles



Décembre 2012
André Thibault, Ph.D.

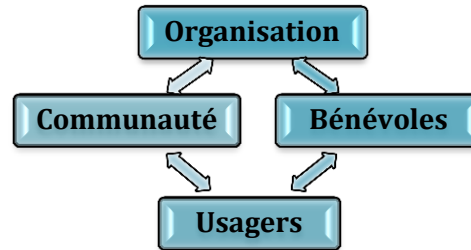
Avant-propos

Le bénévolat : univers de relations humaines éthiques

L'univers du bénévolat est largement fondé sur les relations humaines entre une organisation, des bénévoles, la communauté et les usagers bénéficiaires de services. Les valeurs qui doivent présider à ces relations définissent un cadre éthique.

Ainsi, une organisation qui opère selon le cadre légal de son incorporation crée des obligations à ceux qui s'y engagent. Par ailleurs, le bénévole n'étant pas un salarié crée, à son tour, des obligations aux organisations.

Pour sa part, la relation entre un usager bénéficiaire des services et les bénévoles ne peut être identique à la relation commerciale où les intervenants sont des salariés. Enfin, la communauté où évolue organismes et bénévoles stimule ou non l'engagement bénévole et soutient ou non les organisations.



Un cadre de référence, non une norme

Cette complexité de relations invite à une réflexion pour se doter de règles du jeu et, à tout le moins, de balises et de repères qui aident à naviguer dans cet univers sans perdre le cap des objectifs des organismes œuvrant en loisir, qu'il soit culturel, social, sportif ou de plein air en respectant la nature de l'acte bénévole et des bénévoles eux-mêmes. C'est ici qu'intervient un cadre éthique qui pour être utile, efficace et crédible doit refléter la culture, les valeurs et la volonté des acteurs qui auront à le vivre.

Le cadre proposé s'inspire du Code canadien du bénévolat et l'adapte au Québec où le bénévolat se distingue sous nombre de dimensions du bénévolat canadien. Il se nourrit à plus de dix ans de recherches et d'échanges avec des bénévoles, des organismes et des professionnels en loisir. Il considère enfin le cadre légal dans lequel évoluent les organisations.

S'il reflète, ainsi, une réflexion commune que les relations bénévoles/organisation/usagers à une échelle québécoise, ce cadre n'a que la prétention d'être *une référence* et non une norme. Il devra être complété par une démarche de chacun des milieux qui voudront s'y engager.

Des outils pour comprendre et continuer la réflexion

Faits et données soutenant les 29 articles du cadre sont exposés dans autant de fiches disponibles sur le Portail des gestionnaires et des bénévoles à l'adresse www.uqtr.ca/oqlbénévolat.

Via ce portail, il est possible d'interagir avec les auteurs du cadre éthique et de poursuivre une réflexion. N'est-ce pas la nature propre de l'éthique?

André Thibault, Ph.D.
Professeur émérite.

Cadre éthique pour bénévoles et organisations de bénévoles

Le bénévolat en loisir représente près du tiers de l'ensemble des bénévoles québécois. Ils sont plus de 500,000 à donner 80 millions aux organismes, aux événements et aux activités offertes par le réseau québécois en loisir public et associatif. En valeurs quantitatives, leur contribution se chiffre à plus d'un milliard de dollars et correspond à quelque 44,000 postes temps plein. Pourtant, le bénévolat et les bénévoles changent.

Usagers et institutions accentuent leurs exigences envers les organismes et les bénévoles. Les conditions de vie des québécois et des québécoises affectent le temps disponible au bénévolat ce qui le scinde en plusieurs configurations. Les motivations à s'engager sont de plus en plus personnelles et individualisées. Les bénévoles recherchent de plus en plus une expérience de qualité en bénévolat.

Dans ce contexte, il est clair que les organisations et les gestionnaires de bénévoles doivent réfléchir sur le sens du bénévolat, sur les valeurs qui les animent et sur les balises qui les guident pour adapter, maintenir et développer le bénévolat et recruter, soutenir et encadrer les bénévoles, le tout en réalisant leur propre mission. Les valeurs, les obligations et les attentes légitimes de l'organisation et de ses membres et les moyens appropriés à la poursuite de ces valeurs constituent les composantes du présent cadre éthique.

Vision du bénévolat

ART:1 Nature du bénévolat

- Le bénévolat est une contribution au service d'une collectivité, d'une cause ou de personnes;
- Le bénévolat s'exerce dans une organisation légalement constituée ou non ou de façon spontanée seul ou avec un groupe;
- Le bénévolat, comme acte de participation sociale, est une force essentielle au développement social, économique et culturel, à la vie démocratique et à capital social des communautés;
- Le bénévolat est une force des communautés au même titre que la force de travail des salariés et de la force économique, sociale et culturelle;
- Le bénévolat exige qu'on dépense énergies et argents pour son développement au même titre que pour les autres forces de la communauté;
- Le bénévolat est un lieu privilégié d'intégration sociale et de développement du capital humain des individus.

ART:2 Nature du bénévole

- Le bénévole est une personne qui donne son temps volontairement et sans rémunération;
- Le bénévole s'engage pour rendre service à une personne, une communauté ou une cause;
- Le bénévole agit en assumant une responsabilité ou en accomplissant une tâche;
- Le bénévole recherche des liens avec les autres, le plaisir, le sens de l'accomplissement et le sentiment d'être utile;
- Le bénévole appartient à un milieu, qu'il soit un réseau ou un territoire.

ART:3 Statut du bénévole dans l'organisation

- Le bénévole assume une tâche ou une responsabilité et en porte les obligations, les attributions et les pouvoirs;
- Le bénévole est un partenaire, un ami, un voisin, il n'est pas un salarié non payé;
- La contribution et la compétence spécifique et irremplaçable du bénévole tiennent à son statut de citoyen;
- Le bénévole est partie prenante de l'organisation.

Valeurs des organisations

Bien que balisée par des obligations découlant des responsabilités et des engagements, la relation bénévole/organisation repose sur des valeurs fondamentales dans les relations humaines et la coopération.

Ces valeurs composent ce qu'il y a lieu d'appeler la culture organisationnelle spécifique à une organisation bénévole.

Le choix des principales valeurs s'appuie aussi sur le contexte dans lequel évoluent bénévoles et organisations.

La relation bénévole/organisation s'inscrit dans un milieu de relations humaines et de liens sociaux, de motivations personnelles et de liberté de choix des uns et d'obligations de résultats chez les autres. Les bénévoles s'engagent volontairement et ont aussi la liberté de quitter. Ils présentent des profils de plus en plus diversifiés qu'il importe de respecter au nom d'une responsabilité sociale globale en matière de développement de la participation sociale, base de la qualité des communautés et de la qualité de vie des personnes.

ART:4 Respect de la nature propre du bénévolat et du bénévole

Au cœur des valeurs s'inscrit celle du respect des caractéristiques propres du bénévolat et du bénévole décrites aux articles 1 à 3. Cette valeur est affirmée pour préserver et développer le bénévolat et soutenir les bénévoles.

ART:5 Reconnaissance

Cette valeur s'inscrit comme contrepartie au don de temps et d'énergie des bénévoles et à la valeur sociale et économique de la contribution du bénévolat. Elle :

- s'exprime au quotidien par le respect et l'attention portés à chacun des bénévoles;
- s'émaille de remerciements;
- se complète par des événements de célébration;
- suscite des communications et de la promotion du bénévolat auprès de la communauté et des usagers.

ART:6 Transparence, clarté et communication

Cette valeur est justifiée par les exigences du partenariat entre les bénévoles et l'organisation et la nécessité de maintenir le lien de confiance avec les bénévoles. Le bénévole s'engage à réaliser une tâche qu'il souhaite réussir et qui soit utile, il s'engage aussi envers une organisation qu'il doit percevoir telle qu'elle est. Cette valeur s'exprime :

- par une tâche clairement définie dont les exigences sont bien énoncées;
- par un ensemble de moyens de communication internes à l'organisation.

ART:7 Adaptabilité et accessibilité

Dans la mesure du possible et en accord avec leurs orientations et leurs devoirs, cette valeur exprime le désir des organisations d'accueillir des bénévoles sans discrimination de temps disponible, d'âge et de compétences. Elle signifie la volonté de s'adapter à la disponibilité et aux forces et faiblesses des bénévoles. Cette valeur oblige à relever un certain nombre de défis en bénévolat actuel. Notamment :

- assurer la cohabitation des bénévoles réguliers et des bénévoles occasionnels;
- assurer l'adaptation des tâches aux temps disponibles et aux compétences des uns et des autres;
- assurer l'accueil aux jeunes et aux autres bénévoles qui proposent des projets.

ART:8 Valorisation de l'apprentissage continu

La principale façon d'apprendre avérée des bénévoles est la résolution de problèmes dans leurs activités régulières. Dès lors, le développement des compétences des bénévoles et, par entraînement, de l'organisation passe par une culture organisationnelle qui privilégie l'apprentissage continu fondé sur l'évaluation, la résolution de problèmes et une supervision conséquente. Cette valeur amène l'organisation à :

- privilégier une supervision de type 'coaching';
- fournir des outils facilitant la résolution de problèmes;
- accepter les erreurs comme source d'apprentissage.

Devoirs de l'organisation bénévole

Dès qu'elle fait appel à des bénévoles, une organisation reconnaît qu'elle s'engage dans un univers qui porte ses propres règles et ses propres obligations autant pour son fonctionnement interne, dans ses rapports avec les bénévoles et avec la communauté. Les valeurs et les principes qui suivent encadrent ses actions et ses décisions.

ART:9 Assurer une expérience de bénévolat de qualité

L'organisation met tout en œuvre pour permettre aux bénévoles de vivre une expérience de qualité,

- étant entendu que la satisfaction de l'expérience du bénévole nourrit sa passion et sa motivation, comme le salaire peut faire figure d'incitatif chez les employés;
- étant donné un contexte où la compétition pour la rétention de bénévoles est de plus en plus grande.

En conséquence, l'organisation :

- classe cette valeur au même rang que la réalisation de sa mission et mobilise toutes ses fonctions et tous ses acteurs pour assurer le développement du bénévolat et le soutien aux bénévoles;
- affecte une personne responsable du bénévolat et des bénévoles, au même titre qu'elle le fait, notamment, au plan de sa trésorerie;
- assure une ambiance d'interaction sociale et de plaisir à l'intérieur et au-delà des conditions d'exercice de la tâche confiée au bénévole.

ART:10 Pratiquer une gestion participative

L'organisation adopte une gestion participative à plusieurs niveaux,

- étant entendu que les bénévoles sont des partenaires qui s'engagent de leur plein gré.

En conséquence, l'organisation :

1. consulte les bénévoles sur ses orientations et ses politiques;
2. les informe de ses décisions, de ses activités et des activités des bénévoles;
3. tient compte de l'avis, des habiletés, des désirs et des disponibilités des bénévoles en leur attribuant une responsabilité ou une tâche.

ART:11 Respecter les personnes et la diversité

L'organisation favorise et respecte la diversité des engagements et des choix des bénévoles,

- considérant la grande diversité des façons de s'engager et de donner son temps chez les bénévoles d'aujourd'hui et
- considérant que la disponibilité des bénévoles se modifie au cours de sa vie.

En conséquence, l'organisation :

1. favorise la diversité des façons de s'engager des bénévoles qui donnent différemment leur temps – de façon régulière ou sporadique- ou donnent beaucoup ou peu d'heures;
2. respecte les bénévoles qui choisissent d'agir principalement selon leurs compétences professionnelles ou leurs intérêts personnels;
3. respecte les préférences des bénévoles qui désirent œuvrer en compagnies de personnes en particulier;
4. respecte les bénévoles qui acceptent ou en refusent les tâches proposées et les niveaux d'implication dans l'organisation et décident de se retirer.

ART:12 Soutenir adéquatement

L'organisation met en œuvre les moyens, les ressources et les instruments pour soutenir les bénévoles dans l'accomplissement de leurs tâches,

- attendu que la meilleure façon de retenir les bénévoles consiste à leur faciliter une expérience réussie, notamment par la réussite de la tâche ou de la responsabilité confiée.

En conséquence, l'organisation doit rendre disponible :

- une description de tâches réalistes;
- guide des procédures;
- supervision, coaching;
- formation et apprentissage;
- reconnaissance;
- évaluation;
- gestion de risques et filtrage.

ART:13 Valoriser le caractère propre et la contribution des bénévoles

L'organisation fera une priorité de la valorisation des bénévoles, de leurs réalisations et de leurs rôles auprès de la communauté et des usagers de leurs services,

- attendu que les exigences de ces usagers envers les bénévoles révèlent une perception souvent erronée de ces derniers qui les confondent avec des employés payés;
- attendu que le recrutement des bénévoles présuppose une perception attirante de leurs activités et de leurs contributions.

En conséquence, l'organisation :

- s'assure que les usagers sachent qu'ils s'adressent à des bénévoles;
- rend visible et fait la promotion de la présence et de la contribution des bénévoles.

ART:14 Assurer la sécurité des bénévoles

L'esprit de la loi des organismes à but non lucratif protège les individus qui participent à l'activité d'un tel organisme. Par exemple, ses administrateurs ne peuvent être tenus personnellement responsables des actions de la « personne morale » qu'est l'organisation. Dans ce sens un bénévole engagé agit au nom de l'organisation et mérite que sa sécurité physique, psychique et financière soit protégée dans l'exercice de ses tâches.

En conséquence, l'organisation :

- agit avec diligence (en bon père de famille) pour prévenir toute menace à l'intégrité physique et psychique de ses bénévoles;
- garantit la confidentialité des renseignements personnels de ses bénévoles;
- se dote des moyens d'assurance nécessaires à la couverture de ses bénévoles.

Droits des organisations

Quand un bénévole s'engage auprès d'une organisation, généralement sans but lucratif, ou d'une institution publique, il devient partie prenante à la mission ou à la cause que sert cette organisation et particulièrement aux activités, aux projets ou aux programmes qui en découlent.

S'établit alors, un lien quasi contractuel, fondé sur la confiance entre le bénévole et l'organisation, lien essentiel à une coopération gagnant/gagnant. Dans cette relation, chacun a le droit d'attendre de l'autre le respect de ses engagements et, comme dans tout contrat légal ou moral, a le droit d'y mettre fin s'il y a rupture du lien de confiance ou des engagements de l'une ou l'autre des partis.

Pour sa part, l'organisation est responsable des engagements pris envers ses usagers découlant de sa raison d'être inscrite dans son mandat public ou sa charte de corporation, généralement à but non lucratif. Elle a le devoir de s'assurer du respect de ses engagements et de ses règlements généraux, ce qui lui confère des droits envers ses bénévoles.

Les droits de l'organisation envers ses bénévoles découlent de ces trois sources :

- le contrat organisation/bénévole;
- l'imputabilité publique de l'organisation;
- les règlements généraux de l'organisation.

ART:15 Respect de ses règles et de ses structures

L'organisation a le droit de s'attendre à ce que les bénévoles respectent ses règles et procédures définies aux règlements généraux et le droit au respect des décisions prises par ses instances en bonne et due forme.

En conséquence, l'organisation :

- informe les bénévoles de ses règles et procédures;
- peut sanctionner, selon les dispositions prévues, les bénévoles qui outrepassent à cette obligation.

ART:16 Sécurité

Bien qu'elle ait l'obligation d'assurer la sécurité des bénévoles, l'organisation a aussi le droit d'exiger que les bénévoles se comportent de façon à ne pas atteindre à la sécurité des autres bénévoles, des membres de l'organisation et des usagers servis par l'organisation, le tout selon les lois et les règlements et dans le cadre de la responsabilité civile générale de l'organisation.

En conséquence, l'organisation peut :

- procéder à la vérification des antécédents de ses bénévoles pour minimiser les risques à la sécurité de ses usagers principalement, les enfants et les personnes vulnérables;
- sanctionner un bénévole qui porte atteinte à la sécurité volontairement et ou par négligence.

ART:17 Information

Au sens de la loi, une organisation, personne morale, est responsable des services qu'elle rend dans le cadre de la cause inscrite à sa charte ou de sa mission confiée par un tiers ou convenue par protocole ou contrat.

Dès lors, pour exercer convenablement, en tout point de vue, ses activités et rendre ses services, une organisation a le droit d'exiger d'être convenablement informée par ses bénévoles des situations qui requièrent interventions, ajustements et évaluations. Négliger ce droit, pourrait être considéré comme un manquement au principe de « diligence » en responsabilité civile et en saine gestion financière.

En conséquence, l'organisation peut :

- exiger des bénévoles d'être informée sur ses activités et des situations problématiques ou heureuses rencontrées;
- exiger que les bénévoles l'informent de leur absence ou de gestes malencontreux qui pourraient affecter l'organisation.

ART:18 Engagements envers ses usagers ou des tiers

Puisque l'organisation est responsable des services rendus et a pleine autonomie pour accomplir et traduire en actions sa mission ou servir sa cause, elle a le pouvoir de prendre des engagements envers ses usagers ou des tiers. Ces engagements sont exécutés, notamment, par des bénévoles qui s'engagent envers l'organisation.

En conséquence, l'organisation peut :

- exiger des bénévoles le respect de ces engagements;
- sanctionner le refus ou la non satisfaction de ces engagements.

ART:19 Définition et attribution des tâches

Dans la relation organisation/bénévole, l'organisation est généralement demanderesse ou, à tout le moins, a la responsabilité décisionnelle quand il s'agit de mettre en œuvre un programme ou un projet. Dès lors, la définition des tâches et leur attribution relève exclusivement de sa responsabilité, ne fût-ce qu'après une consultation des bénévoles qui, considérant leur statut, ont toujours le pouvoir de les refuser. De plus, pour assurer la protection des bénévoles eux-mêmes, ils doivent formellement agir au nom ou dans le cadre de l'organisation.

En conséquence, l'organisation doit exiger que :

- toute tâche confiée à ou proposée par un bénévole soit approuvée par l'instance appropriée de l'organisation.

Droits des bénévoles

Les droits des bénévoles puisent leur source dans la nature propre du bénévole et du bénévolat définie aux articles 1, 2 et 3 et dans les responsabilités de diligence des organisations.

ART:20 Droit à la liberté de choix

Le caractère volontaire de l'engagement bénévole accorde le droit d'accepter ou de refuser une description de tâches.

ART:21 Droit aux bénéfices liés à la nature du bénévolat

Le bénévole a droit à la poursuite du plaisir, de la satisfaction personnelle, de l'interaction sociale et du sentiment d'être utile qui constituent son « salaire » ou les bénéfices inhérents à ce qu'il est.

ART:22 Droit à l'initiative et au soutien

Le bénévole, citoyen engagé, a droit à une zone d'initiatives et à des moyens suffisants dans la réalisation de sa tâche ou de sa responsabilité.

ART:23 Droit à l'information et à l'écoute

Le bénévole a droit à l'information complète et suffisante liée à la réalisation de sa tâche ou de sa responsabilité et à prendre la parole et se faire entendre de l'organisation à laquelle il contribue.

ART:24 Droit à la sécurité

Le bénévole a droit d'exercer son bénévolat dans des conditions de sécurité physique et psychologique et, en corollaire, à refuser en tout temps d'agir dans des conditions adverses.

ART:25 Droit au soutien légal

Dans l'exercice de ses responsabilités et des tâches confiées par l'organisation, le bénévole a droit à une protection légale et d'assurance suffisantes, au même titre que tout employé ou administrateur.

Devoirs des bénévoles

Les devoirs des bénévoles interviennent en contrepartie des droits des organisations et en fonction des prescriptions de sa responsabilité civile. Dans le cas de bénévolat d'initiative ou non organisé, ces devoirs de bon citoyen s'appliquent dans leur esprit envers le groupe auquel ils appartiennent.

ART:26 Respect de leur engagement

Dans la mesure où il s'engage à accomplir une tâche ou à assumer une responsabilité clairement définie, le bénévole doit, dans la mesure du possible, respecter son engagement et les obligations qui en découlent. Faute de pouvoir satisfaire son engagement, il doit informer l'organisation et convenir des moyens conséquents.

ART:27 Devoir d'information et de transparence

Étant partie prenante à la réalisation de la mission et des activités d'une organisation et, souvent, membres d'équipes, les bénévoles ont un devoir d'information et de transparence par rapport à leurs activités envers l'organisation et les groupes auxquels ils appartiennent.

ART:28 Respect des personnes

Dans l'exercice de leurs tâches et de leurs responsabilités, les bénévoles agissent la plupart du temps auprès de personnes et de groupes, comme tout citoyen et, qui plus est, comme partie intégrante de l'organisation, ils doivent respecter les personnes et les groupes. Notamment, ils doivent :

- faire preuve d'intégrité et d'honnêteté;
- respecter la confidentialité des renseignements personnels;
- prendre les précautions nécessaires à la sécurité.

ART:29 Respect des règlements et des instances

En s'engageant auprès d'une organisation, le bénévole accepte et a le devoir de respecter les règles et procédures définies aux règlements généraux et les gestes posés en bonne et due forme par ses instances.

En conséquence, le bénévole :

- doit connaître les règles et procédures;
- faute d'accepter les règles ou décisions, il doit se retirer ou emprunter les avenues prévues pour les modifier.