



Code

de

déontologie

TABLE DES MATIÈRES

Préambule	page 3
Nos valeurs	page 3
Notre profil	page 4
Notre mission	page 4
Organigramme	page 5
Philosophie d'action et principes orienteurs	page 6
- La place de la personne bénévole	
Devoirs et obligations du Carrefour d'entraide bénévole envers ses bénévoles	page 7
Engagement et responsabilités du bénévole envers le Carrefour d'entraide bénévole	page 8
Devoirs et obligations du centre d'action bénévole et des bénévoles envers les bénéficiaires	page 9
Contrat d'engagement du bénévole	page 10
Le credo du bénévole	page 11

P.-S. Pour une meilleure lisibilité, veuillez noter que le terme bénévole est employé au sens générique, et peut désigner indistinctement une femme ou un homme.

Preamble

L'administration d'un organisme bénévole et communautaire présente des caractéristiques et obéit à des *impératifs* qui le distinguent de l'administration privée et publique. Un tel contrat social impose un lien de confiance particulier entre l'organisme et ses membres bénévoles.

Une conduite conforme à l'éthique demeure, par conséquent, une préoccupation constante du Carrefour d'entraide bénévole pour garantir une gestion intègre et de confiance.

Dans le respect des valeurs fondamentales, il est opportun de rassembler dans le présent *Code de déontologie* les principales lignes directrices d'éthique auxquelles les bénévoles du Carrefour d'entraide bénévole adhèrent. Toute personne oeuvrant au sein du Carrefour d'entraide bénévole doit, par son travail ou ses actions, agir dans le sens de la mission de l'organisme.

C'est dans cette foulée que le centre d'action bénévole se dote d'un code de déontologie qui se veut un guide pour orienter l'action quotidienne de tout bénévole vers des valeurs fondamentales partagées par le centre ainsi que des comportements attendus qui concrétisent la portée.

Le Code de déontologie ne remplace aucunement les textes législatifs et réglementaires en vigueur au Québec. Il constitue un complément.

Nos valeurs



Importance de l'action bénévole

*L'action bénévole est indispensable à toute société juste et démocratique.
L'action bénévole rejoint, rassemble et renforce la collectivité, sans discrimination.
L'action bénévole profite autant au bénévole qu'à l'organisation et à ses bénéficiaires.
L'action bénévole repose en majeure partie sur les relations interpersonnelles.*

Notre profil

En décembre 1977, le Carrefour d'entraide bénévole des Bois-Francs obtient ses lettres patentes le constituant en vertu de la partie III des compagnies. S'illustrant d'abord par ses services de popote roulante, de visites amicales et d'accompagnement-transport, le Carrefour augmente sa visibilité auprès de la population au fil des ans par l'ajout de nouveaux services répondant aux besoins de la population et aux aspirations des bénévoles qui veulent s'impliquer. Fort de sa réputation et de son expertise en matière d'action bénévole, le Carrefour se veut de plus en plus le promoteur par excellence du développement de l'action bénévole.

Subventionné à 70 % par le gouvernement provincial, le Carrefour s'allie à différents partenaires financiers tels : Ville de Victoriaville, députés provinciaux, etc. Depuis 2001, le Carrefour est propriétaire du 40, rue Alice, grâce à l'appui financier important de donateurs privés et à sa saine gestion administrative.

Le centre d'action bénévole regroupent près de 200 bénévoles qui s'impliquent selon leurs compétences, leurs habiletés, leurs goûts et leur disponibilité. Au menu : des activités éducatives, de reconnaissance et des activités d'échange entre les bénévoles, le tout pour créer un sentiment d'appartenance indéniable. Le Carrefour d'entraide bénévole est un milieu de vie où il fait bon s'arrêter pour discuter, recevoir de la formation, vivre au rythme de l'action bénévole et de ses multiples gestes de générosité.

Notre mission

Le Carrefour d'entraide bénévole des Bois-Francs est une corporation autonome à but non lucratif, regroupant des personnes bénévoles oeuvrant sur le territoire de la MRC d'Arthabaska. Sa mission première est la promotion et le développement de l'action bénévole dans les différents secteurs de l'activité humaine et de susciter une réponse à des besoins du milieu.

Par la réalisation de sa mission, le Carrefour s'accomplit à travers trois champs d'action, soit :

1. Développement de l'action bénévole et communautaire

Le développement de l'action bénévole est un processus par lequel les membres d'une communauté prennent progressivement la responsabilité de la croissance et du devenir de celle-ci. Ils entreprennent, de façon planifiée et concertée, diverses actions facilitant l'atteinte de leurs objectifs.

2. Soutien à la communauté

C'est par l'entremise des services qu'il rend aux individus que Carrefour d'entraide bénévole participe à l'amélioration de la qualité de vie de la communauté. L'organisme favorise le maintien et l'amélioration de l'autonomie des personnes vivant à domicile et apporte un support indéniable au réseau naturel des individus. De plus, par sa participation avec intérêt à plusieurs conseils d'administration et comités, Carrefour d'entraide bénévole est toujours attentif et soucieux de répondre aux demandes des organismes communautaires de la région.

3. Gouvernance et vie associative

La personne bénévole est le partenaire et le maître d'oeuvre d'un centre d'action bénévole. Des mécanismes d'accueil et de soutien sont en place afin d'aider, d'encourager, de protéger et de soutenir les efforts et le travail du bénévole.

ORGANIGRAMME

Assemblée générale

Conseil d'administration

Direction générale

Équipe de travail

Bénévoles

Soutien à la communauté

**Gouvernance et
vie associative**

**Soutien aux organismes dans le
développement, la promotion et
la reconnaissance de l'action
bénévole**

**Services aux
individus**

**Services aux
organismes**

Promotion de l'action bénévole
Semaine de l'action bénévole
Recrutement de bénévoles
Identification des besoins
Collaboration et concertation
Référence et information
5 décembre : Journée
internationale des bénévoles

Popote roulante et congelée
Accompagnement-transport
Visites amicales
Audiothèque
Ambassadeurs de services
Travailleur de milieu auprès des aînés
Menus travaux
SécuriCAB
Référence et information

Aide et soutien technique
Plateforme « jebenevole.ca »
Prêt de locaux/équipements
Répertoire des services
Répertoire des postes bénévoles

Accueil et orientation
Affaires administratives
Réunions
Comités
Rencontres individuelles
Formations de base et continue
Suivis et support dans l'action
Activités de reconnaissance



Philosophie d'action et principes orienteurs

La place de la personne bénévole

Le bénévole, par le sens et la responsabilité de son engagement, est l'élément premier et indispensable du centre; acteur, partenaire et décideur. C'est à partir des valeurs des personnes bénévoles, de leurs idées et de leurs actions qu'un centre peut initier et développer des projets et des services. Il en est donc le principal maître d'oeuvre et partenaire.

Une des particularités importantes d'un centre d'action bénévole demeure certes la place qu'occupe le bénévole à l'intérieur de celui-ci. Non seulement le bénévole est la ressource première du centre, il en est sa raison d'être. En effet, c'est à travers la force bénévole que le centre devient une force d'humanisation et une ressource significative de la qualité de vie et du mieux-être de la population.

Pour le centre, le bénévolat est un instrument de développement personnel et social et une ressource significative pour la population en besoin d'aide humanitaire.

Pour guider la prestation des services, le Carrefour d'entraide bénévole adhère aux principes orienteurs suivants :

- Privilégier une approche globale de l'individu et, en ce sens, toute intervention est réalisée en tenant compte des dimensions physiques, psychologiques et sociales de la personne;
- Considérer qu'il est essentiel de respecter et d'encourager l'autonomie de l'individu et de reconnaître à ce dernier et à sa famille le droit de prendre en charge leur santé et leur bien-être;
- La raison d'être des services est la personne qui les requiert;
- Respecter les utilisateurs et reconnaître leurs droits et libertés afin d'inspirer les gestes posés à leur endroit;
- Assurer à l'utilisateur que, dans toute intervention, il sera traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins.

*Le bénévole est une personne
précieuse et essentielle
à la dispensation de services de qualité.*

Devoirs et obligations du Carrefour d'entraide bénévole envers ses bénévoles

- 1- Le Carrefour d'entraide bénévole met tout en oeuvre pour favoriser l'intégration des bénévoles par : l'accueil offert, l'information sur les différentes alternatives d'action, l'orientation de la personne bénévole afin de lui permettre de se développer dans l'harmonie de ses compétences, de ses disponibilités et de ses goûts.

- 2- Le Carrefour s'engage à :
 - Traiter le bénévole avec dignité et respect;
 - Offrir des activités formatives et de ressourcement;
 - Développer des outils pour favoriser le sentiment d'appartenance de ceux-ci à l'organisation;
 - Respecter la confidentialité envers le bénévole.

- 3- Le Carrefour reconnaît et valorise le bénévole :
 - Il l'accueille et le traite en tant que membre précieux et partie intégrante de ses ressources humaines;
 - Il souligne régulièrement, de manière officielle et officieuse, son apport et sa participation.

- 4- Dans un souci de favoriser le bien-être de ses bénévoles, Le Carrefour s'engage à leur assurer un encadrement et un suivi personnalisé.

Notes :

Madame Nancy Roy, directrice générale du Carrefour d'entraide bénévole des Bois-Francs, est la responsable de la protection des renseignements personnels (PRP).

Engagement et responsabilités du bénévole envers le Carrefour d'entraide bénévole

- 1- Connaître, comprendre, respecter et adhérer à la mission, aux valeurs, aux objectifs du centre.
- 2- Accepter de participer à une entrevue de sélection, d'être évalué au moment de son adhésion au centre et d'être réévalué de façon sporadique (mécanisme de filtrage).
- 3- Reconnaître et s'acquitter de ses responsabilités et de ses fonctions au mieux de ses connaissances et respecter les principes du présent code de déontologie.
- 4- Éviter de prendre publiquement une position officielle ou un engagement au nom du Carrefour d'entraide bénévole sans en avoir été mandaté au préalable.
- 5- Ne pas utiliser le milieu du bénévolat pour faire de la sollicitation (assurance, religion, etc.).
- 6- Respecter la confidentialité.
- 7- Nonobstant le point précédent « Respecter la confidentialité », observer et agir comme agent de prévention afin de détecter des situations problématiques identifiées chez le bénéficiaire et de transmettre l'information à la responsable du service.
- 8- Respecter les politiques des divers services (règles de fonctionnement) et de l'organisation.
- 9- Préserver l'image et la réputation du Carrefour d'entraide bénévole.
- 10- Être ouvert et honnête concernant sa motivation et ses buts.
- 11- Maintenir un climat de confiance, de respect et de bien-être envers les autres bénévoles et l'organisme.
- 12- Assurer des services de qualité.
- 13- Être conscient de l'aspect professionnel du rôle du bénévole et de l'importance des responsabilités qui en découlent.
- 14- Promouvoir une image positive de l'action bénévole.

Engagement

Chaque nouveau bénévole doit prendre connaissance du présent code de déontologie et doit signer le contrat d'engagement au moment de son entrée en fonction.

Sanctions

Selon la nature et la gravité du manquement ou de l'inconduite, les sanctions qui peuvent être prises sont le rappel à l'ordre, la réprimande ou la suspension. Le bénévole est informé, par écrit ou verbalement, de la sanction qui lui est imposée.

En cas de conflit, le bénévole accepte de participer à une activité de résolution de conflit.

Devoirs et obligations du centre d'action bénévole et des bénévoles envers les bénéficiaires

- 1- Respecter la dignité des bénéficiaires dans la manière de les interpeller.
- 2- Respecter l'intimité de la personne en faisant preuve de discrétion et de délicatesse.
- 3- Respecter la vie privée de la personne dans ses relations avec ses proches ou dans ses moments de solitude.
- 4- Respecter l'intégrité physique et psychologique de la personne en bannissant toute forme de violence.
- 5- Garantir l'inviolabilité de la personne en la protégeant contre toute forme d'exploitation ou d'abus. S'abstenir de toute sollicitation, formelle ou non, afin d'en retirer des avantages, qu'il s'agisse de don, d'emprunt, de legs, d'influence, de faveur sexuelle, de pot de vin ou pourboire.
- 6- Préserver la confidentialité :
 - ∞ en ne révélant pas l'identité d'un bénéficiaire;
 - ∞ en s'abstenant de divulguer les confidences reçues;
 - ∞ en ne demandant aux bénéficiaires que les informations nécessaires au service.
- 7- Renoncer à exercer leur action s'ils se trouvent dans un état susceptible de compromettre la qualité du service.
- 8- Respecter les politiques des divers services.
- 9- Faire preuve de neutralité en regard des convictions religieuses et politiques des bénéficiaires, de même qu'à l'égard de leur contexte de vie (ex. : pauvreté, richesse, situation familiale), de leur nationalité d'origine, de leur culture, de leurs capacités mentales ou physiques, de leur âge et de leur orientation sexuelle.
- 10- Établir une relation de confiance avec la personne en entretenant une relation marquée par la courtoisie, la douceur et l'amabilité.
- 11- Assurer le suivi personnalisé en lien avec le service rendu.

*Carrefour d'entraide bénévole s'engage à appliquer
un mécanisme de filtrage des bénévoles
afin d'assurer la sécurité des bénéficiaires.*

Contrat d'engagement du bénévole

Au Carrefour d'entraide bénévole, le bénévole est un collaborateur essentiel. Son action, liée à celle des autres bénévoles, fait du centre une force d'humanisation et d'amélioration de la qualité de vie et du mieux-être de la population. Le bénévole offre son temps gratuitement sans attendre aucune rémunération, qu'importe la forme de son action bénévole.

Sachant cela, je, _____ consens à m'impliquer bénévolement pour le Carrefour d'entraide bénévole, selon mes capacités et ma disponibilité. Aussi, je m'engage à respecter les politiques et codes d'éthique des services dans lesquels je serai impliqué.

Le Carrefour d'entraide bénévole s'engage à :

- Respecter ma disponibilité et mon intégrité;
- M'assurer une formation adéquate;
- Préserver mes confidences.

Le bénévole s'engage à :

1. Respecter la dignité et l'intégrité des bénéficiaires;
2. Humaniser les services et les relations;
3. Respecter les droits des bénéficiaires;
4. Respecter les autres bénévoles, ainsi que les membres du personnel du Carrefour d'entraide bénévole;
5. Préserver l'anonymat et les confidences reçues;
6. Éviter d'entrer en conflit d'intérêts avec la clientèle;
7. Collaborer au maintien de l'image et de la réputation du Carrefour d'entraide bénévole;
8. Être sobre lors de son implication;
9. Respecter la confidentialité des renseignements du Carrefour d'entraide bénévole, de ses bénéficiaires et de ses partenaires et éviter d'en discuter à l'extérieur de l'organisation.
10. Déployer des efforts raisonnables pour protéger les renseignements personnels, conformément aux pratiques de l'organisation en matière de protection de ceux-ci, en suivant toutes les directives et pratiques internes et en informant le Carrefour d'entraide bénévole SANS DÉLAI de toute situation dans laquelle ces renseignements personnels ont pu être, ont été ou risquent d'être compromis ou utilisés de manière inappropriée.
11. Aviser sans délai le Carrefour d'entraide bénévole de tout changement dans son état de santé pouvant nuire à mon implication.
12. Respecter les politiques et procédures établies par le Carrefour d'entraide bénévole pour le(s) service(s) dans lequel (lesquels) je suis impliqué.

Le Carrefour d'entraide bénévole se dégage de toute responsabilité pour tout acte ou intervention qui dépasserait le cadre des fonctions attribuées au bénévole.

Je reconnais avoir lu et compris les implications du code de déontologie du Carrefour d'entraide bénévole et je m'engage à les respecter, de même qu'à protéger les renseignements personnels des bénéficiaires.

Bénévole

Pour le Carrefour d'entraide bénévole

Date

Le credo du bénévole

RESPECTER LA DIGNITÉ DE LA PERSONNE HUMAINE

J'utilise le vouvoiement dans la manière d'interpeller les utilisateurs;
Je respecte l'intimité et la vie privée;
Je respecte l'intégrité physique et psychologique en bannissant toute forme de violence.

FAVORISER L'AUTODÉTERMINATION DE LA PERSONNE

Je respecte la liberté de choix en matière de pratique religieuse, croyance;
Je respecte la participation de tous;
Je vise la responsabilisation;
Je favorise le développement de l'autonomie.

PROTÉGER LES PERSONNES

Je garantis l'inviolabilité de la personne, en la protégeant contre toute forme d'exploitation et de sollicitation;
Je garantis la non-discrimination de la personne.

HUMANISER LES SERVICES ET LES RELATIONS

J'assure une présence personnalisée;
J'établis une relation de confiance : courtoisie, douceur, amabilité;
Je favorise l'expression de la personne sur les services qu'elle reçoit;
J'adopte une attitude d'écoute, d'empathie, de réconfort;
J'assure l'accès à l'information;
J'assure le bien-être physique;
Je fais preuve de tact.

RESPECTER LES DROITS DES BÉNÉFICIAIRES

Je respecte le droit à la propriété;
Je reconnais le droit à l'information;
Je respecte la confidentialité;
Je respecte le choix d'être accompagné et assisté.

RESPECT DES BÉNÉVOLES ENTRE EUX

Je respecte mes collègues;
Je favorise une ambiance de travail harmonieuse;
Je collabore et aide mes collègues.



40, rue Alice, Victoriaville (Québec) G6P 3H4
Tél. : 819 758-4188 Téléc. : 819 758-6043
carrefour@cebboisfrancs.org
cebboisfrancs.org