



## Service d'Aide et de Référence Aîné d'Anjou

### POLITIQUE CONCERNANT L'ADHÉSION AU SERVICE D'AIDE ET DE RÉFÉRENCIEMENT AÎNÉ

#### PRÉAMBULE :

Devenir membre d'une organisation comporte des avantages et des privilèges mais également des devoirs et des responsabilités.

Il est essentiel, lors de l'adhésion d'un membre au Service d'Aide et de Référence Aîné d'Anjou (SARA), qu'il sache dans quelle organisation il s'apprête à œuvrer, comme il est tout aussi important pour l'organisation de connaître qui est le futur bénévole qui désire contribuer au développement du SARA. Le nouveau bénévole doit être informé de notre vision, de notre mission et de nos valeurs de manière à ce qu'il puisse y adhérer en toute connaissance en épousant les actions et le mandat du SARA.

Aussi, il est important de clarifier les privilèges et responsabilités des différentes personnes qui composent le SARA. Selon les fonctions occupées et la catégorie de membres que nous sommes, les droits et devoirs peuvent être différents d'une personne à l'autre, en fonction du statut et du service occupé au sein de l'organisation.

#### OBJECTIFS :

1. Préciser les différents statuts de membres qui composent le SARA et les privilèges et devoirs qui y sont associés;
2. S'assurer que les personnes qui adhèrent au SARA endossent la vision, les valeurs et la mission de l'organisation;
3. S'assurer que seules les personnes qui sont des membres, en bonne et due forme, aient la possibilité d'accéder à nos services et de participer à la vie associative du SARA;
4. Établir des procédures et des mécanismes d'adhésion;
5. Munir le SARA d'un document établissant les standards de l'organisation en matière de recrutement afin, qu'au besoin, nous puissions défendre l'organisation d'éventuelles allégations concernant la façon dont on s'y prend pour recruter et s'assurer de la probité des bénévoles et du personnel.

#### CHAMPS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE :

Cette politique désire déterminer qui est un membre au sein du SARA et quels sont ses droits et responsabilités.

#### À QUI S'ADRESSE CETTE POLITIQUE :

À toute personne qui souhaite devenir ou rester membre du SARA.

#### QUI EST RESPONSABLE D'APPLIQUER CETTE POLITIQUE :

Le directeur général est responsable d'appliquer la politique adoptée par le conseil d'administration.

## **COMMENT S'APPLIQUE CETTE POLITIQUE :**

### **1. Différents types de membres**

Afin que le SARA puisse être ouvert et accessible aux gens qui désirent s'y investir tout en s'assurant que les administrateurs et les décideurs adhèrent à la mission et aux valeurs du SARA, il y a 5 statuts de membre. Chacun des statuts est associé à des droits et privilèges selon le degré d'appartenance et le type de relation avec l'organisation.

#### **1.1 Membre bénévole :**

Cette catégorie de membres est constituée de personnes qui par leur implication bénévole et leur dévouement permettent au SARA d'offrir des services et/ou de diriger l'organisation à titre d'administrateur.

Pour être considérée comme un membre bénévole, la personne doit accepter d'assumer certaines responsabilités au sein du SARA et ce, sans aucune forme de rémunération. Pour être reconnu comme bénévole, une personne doit faire un minimum de 4 heures de bénévolat par mois ou faire à l'intérieur d'un an plus de 48 heures de bénévolat.

Le directeur général prend les moyens nécessaires pour mesurer l'admissibilité des nouveaux bénévoles. Il informe les administrateurs des ajouts et retraits des bénévoles. Une fois acceptée par le Directeur général, la personne est officiellement membre du SARA avec les droits et devoirs rattachés à son statut de membre. Elle reçoit gratuitement une carte de membre bénévole perpétuelle, sans date d'expiration. Celle-ci est valide jusqu'à la fin de son engagement bénévole.

Au minimum, deux fois par année, soit 30 jours avant l'assemblée générale annuelle et 6 mois suivant celle-ci, le conseil d'administration révisé la liste des membres bénévoles, que soumet le directeur général aux administrateurs, pour s'assurer que les personnes qui y figurent peuvent toujours être considérées comme des membres bénévoles.

Puisqu'ils détiennent une carte de membre bénévole, les membres de cette catégorie peuvent assister aux assemblées générales de la corporation, prendre part aux délibérations des assemblées générales et rencontres des membres de même que déposer leurs candidatures pour un poste d'administrateur.

Si le membre bénévole utilise le service de transport-accompagnement plus de 3 fois dans une même année et/ou les autres services et programme du SARA, tout comme pour un membre usager, il devra assumer les frais d'adhésion annuels pour avoir droit aux services et programmes du SARA à titre de bénéficiaire. Une carte de membre usager lui sera alors remise et les mêmes conditions de renouvellement ou de non-renouvellement s'appliqueront.

#### **1.2 Membre usager :**

Cette catégorie de membres est constituée des personnes qui profitent et bénéficient de nos différents services, activités et programmes.

Pour être considérée comme un membre usager, la personne doit assumer des frais d'adhésion annuels, qui sont déterminés une fois par année par le conseil d'administration. Après la réception du premier paiement annuel, la personne reçoit une carte de membre dont la validité est d'une durée indéterminée. Cette carte a comme objectif de développer le sentiment d'appartenance des usagers au SARA. Dès que la personne n'acquies plus les frais d'adhésion annuels, la carte de membre perpétuelle n'est plus valide pour cette personne. Quant au renouvellement, il se fait annuellement à la date anniversaire de l'adhésion initiale.

Le conseil, au plus tard 30 jours avant la fin de l'année financière (31 mars), détermine le coût de d'adhésion rattaché à la catégorie de membre usager.

Une liste est tenue à jour mensuellement pour connaître les personnes qui font partie de cette catégorie de membres.

Les membres de cette catégorie peuvent assister aux assemblées générales de la corporation, prendre part aux délibérations, avec droit de vote, de même que déposer leurs candidatures pour un poste d'administrateur.

### **1.3 Membre aidant :**

*Cette catégorie de membres est constituée des personnes qui soutiennent le SARA, soit par leur expertise professionnelle ou à titre de personnes ressources. Se rajoutent dans cette catégorie les personnes qui soutiennent des aînés qui habitent l'arrondissement d'Anjou.*

*Pour être considérée comme un membre aidant, la personne doit assumer des frais d'adhésion annuels qui sont déterminés une fois par année par le conseil d'administration. Après la réception du premier paiement annuel, la personne reçoit une carte de membre dont la validité est d'une durée indéterminée. Cette carte a comme objectif de développer le sentiment d'appartenance des usagers au SARA. Dès que la personne n'acquies plus les frais d'adhésion annuels, la carte de membre perpétuelle n'est plus valide pour cette personne. Quant au renouvellement, il se fait annuellement à la date anniversaire de l'adhésion initiale.*

*Au plus tard 30 jours avant la fin de l'année financière (31 mars), le conseil détermine le frais d'adhésion rattaché à la catégorie de membre aidant.*

*Une liste est tenue à jour mensuellement pour connaître les personnes qui font partie de cette catégorie de membres.*

*Les membres de cette catégorie peuvent assister aux assemblées générales de la corporation, prendre part aux délibérations des assemblées générales, avec droit de vote, de même que déposer leurs candidatures pour un poste d'administrateur.*

### **1.4 Membre associé :**

*Cette catégorie de membres est composée de personnes, de bailleurs de fonds, de représentants d'organismes ou d'individus issus du monde des affaires qui adhèrent aux valeurs et à la mission du SARA. Les personnes, organisations ou représentants doivent demander à devenir membre associé. Le fait, par exemple, de soutenir financièrement le SARA ou d'entretenir des liens de partenariat avec le SARA ne signifie pas automatiquement que le bailleur de fonds ou le partenaire devient membre de l'organisation. Il faut qu'il en fasse la demande.*

*Sur recommandation du directeur général, le Conseil doit accepter et reconnaître toute nouvelle personne physique ou morale, à titre de membre associé. Une fois reconnue, la personne est officiellement membre du SARA avec les droits et devoirs rattachés à son statut de membre associé. Suite à une décision positive du Conseil, les nouveaux membres associés reçoivent une carte de membre signifiant leur statut de membre.*

*Pour cette catégorie de membres, il n'y a pas de frais d'adhésion annuel puisque ces personnes ne peuvent bénéficier des services et programmes du SARA et n'ont pas droit de vote aux assemblées générales de l'organisation, bien qu'elles puissent y assister à titre d'observateur.*

*Trente (30) jours avant l'assemblée générale annuelle, le conseil révisé la liste des membres associés pour s'assurer que les personnes et organisations qui y figurent peuvent toujours être considérés comme des membres associés.*

### **1.5 Membre employé :**

*Cette catégorie de membre est constituée de personnes qui sont rémunérées pour accomplir leurs tâches et services pour le SARA. Cette catégorie inclut les employés permanents et ceux à temps partiel. N'étant pas des employés du SARA, les sous-traitants ne sont pas inclus dans cette catégorie.*

*La liste de paye du SARA est celle qui est utilisée pour déterminer qui est un membre employé lors des assemblées générales de l'organisation.*

*Il n'y a pas de frais d'adhésion pour cette catégorie de membres puisque ces personnes n'ont pas de droit de vote aux assemblées générales de l'organisation, bien qu'elles puissent y assister sur autorisation de la Direction générale ou du président du conseil. Advenant qu'un employé fasse du bénévolat au SARA, son statut d'employé prime sur tous les autres statuts possibles de telle sorte qu'il ne pourra voter ou être admissible pour un poste au sein du conseil d'administration.*

## 2. La gestion des ressources humaines, bénévoles ou rémunérées

Toute personne qui veut adhérer à notre organisation, à titre de bénévole ou d'employé, doit passer par une série d'étapes afin de nous assurer de sa probité, de son intérêt, de ses compétences et de son désir d'œuvrer au sein de notre organisation pour contribuer à la mission du SARA.

Depuis les années 2000, le monde du loisir et de l'intervention communautaire préconise une gestion responsable de toutes les ressources humaines au sein d'organisation communautaire. Ce modèle s'applique à toute organisation qui fait appel à la fois à du personnel rémunéré et/ou à des bénévoles. Peu importe le statut, le titre, le poste ou la fonction occupée par les individus au sein de leur organisation, ils sont tous soumis au même processus. Ce mécanisme de gestion des ressources humaines est donc tout à fait approprié pour le SARA.

Le processus de gestion des ressources humaines comporte plusieurs devoirs liés à un cycle d'implication et d'engagement par une personne au sein du SARA. Le schéma ci-dessous résume bien ce cycle scindé en différentes étapes. En débutant avec l'étape 1, chacune des étapes est essentielle à la suivante.



Pour chacune des phases du cycle, nous devons mettre en œuvre des moyens précis et efficaces, destinés à renforcer la qualité du recrutement au SARA.

La politique d'adhésion au SARA a pour but d'assurer une certaine forme de filtrage, mais aussi de donner un soutien aux nouveaux bénévoles et employés dès leur arrivée dans notre organisation.

### 2.1 La gestion des bénévoles – processus de recrutement et d'adhésion

Le processus de recrutement et d'adhésion, pour un membre bénévole, comporte cinq étapes:

- 1- le recrutement sélectif
- 2- l'entrevue
- 3- la vérification des renseignements personnels (références) et des antécédents judiciaires(VAJ)
- 4- l'analyse et la décision
- 5- l'adhésion officielle

Ce processus doit se dérouler rapidement, dans la mesure du possible. On parle de quelques jours, à la limite d'une ou deux semaines.

#### 1<sup>o</sup> Le recrutement sélectif

Nous avons besoin constamment de nouvelles ressources au sein de notre organisation. Sans cesse des postes sont à combler et de multiples fonctions doivent être assumées (ex. chauffeur, clinique d'impôt). C'est pourquoi le recrutement est une activité permanente. Toutefois, **nous ne pouvons accepter n'importe qui**. Le processus recrutement dit sélectif devient donc des plus pertinents.

Le principe qui sous-tend le recrutement sélectif c'est de trouver la bonne personne pour le bon poste en tenant compte du type de clientèle que nous desservons. Ce principe vaut tout autant pour les personnes qui offrent leurs services que pour celles que nous approchons, qu'elles soient bénévole ou rémunérée. **Ce n'est pas uniquement parce qu'une personne se montre intéressée que nous devons la recruter**. Il faut nous assurer qu'elle endosse notre mission et qu'elle accepte de se joindre à notre organisation dans le respect des politiques et règlements que nous avons adoptés.

### **Conditions générales de recrutement**

Toute personne recrutée doit naturellement souscrire aux valeurs du SARA d'Anjou. A priori, certains traits de caractère ou de personnalité peuvent être incompatibles avec les valeurs auxquelles souscrit le SARA : tempérament violent, dépendance excessive ou compulsive aux drogues, à l'alcool, au jeu, déséquilibre mental, difficulté à accepter les limites physiques et intellectuelles des aînés, esprit sectaire, fanatisme (politique, religieux), etc.

Même s'il est difficile de juger un individu qu'on ne connaît pas beaucoup autrement que sur les apparences, la personne qui gère le recrutement, c'est-à-dire le directeur général, doit se montrer vigilant dès le premier contact et se montrer attentif aux signes ou aux paroles qui pourraient traduire une attitude incompatible avec les valeurs et l'esprit du SARA.

### **Conditions spécifiques de recrutement**

On devrait toujours recruter une personne bénévole en fonction d'une tâche ou d'une fonction précise. Si l'on invite quelqu'un à se joindre au SARA, c'est en vue de lui confier certaines responsabilités. La personne qui s'occupe de recruter un individu aura donc en main un profil détaillé de la fonction ou une description de tâches ainsi qu'une liste des compétences et qualités requises pour exercer cette fonction.

Une erreur courante consiste à croire qu'on peut recruter n'importe qui sous prétexte qu'il suffira de lui donner une formation quand il sera en poste. Certes, la formation sera probablement indispensable, de même que diverses formes de soutien. Toutefois, dans un premier temps, la personne que nous recrutons doit démontrer qu'elle partage les valeurs du SARA et qu'elle a une attitude qui lui permet de s'arrimer au fonctionnement de l'organisation. Ensuite, elle doit avoir un minimum de compétences pour accomplir les mandats que nous désirons lui donner, du moins des aptitudes dans l'ordre du savoir, du savoir-être et du savoir-faire qui correspondent aux tâches qu'elle aura à exécuter.

### **Informé le bénévole sélectionné**

À cette première étape, le représentant du SARA (un employé ou un bénévole) remettra à la personne visée trois documents:

- le dépliant d'information présentant la liste des activités offertes au SARA;
- le mandat relié à la fonction pour laquelle on cherche à le recruter;
- le dépliant intitulé : « Être bénévole au Service d'Aide et de Référencement Aîné » d'Anjou. Ce dernier dépliant comprend:
  - des renseignements sur le SARA,
  - une présentation des services et des programmes du SARA,
  - un aperçu de l'organisation,
  - la mission et les valeurs du SARA,
  - quelques mots sur les moyens que le SARA met en œuvre pour soutenir les bénévoles,
  - les étapes pour devenir bénévole au sein du SARA.

### **2° L'entrevue**

La deuxième étape consiste à rencontrer la personne intéressée pour une entrevue en bonne et due forme. Les premiers contacts ont pu être brefs ou informels, mais là, c'est une démarche officielle. La personne à recruter doit savoir qu'il s'agit d'une étape de la procédure de recrutement et d'adhésion. Naturellement, s'il refuse de s'y prêter, on renoncera à le recruter.

L'entrevue est effectuée par le directeur général ou une personne désignée par celui-ci. Si possible, la personne qui aura à superviser ou travailler avec le bénévole participera également à l'entrevue. Il faut prévoir entre 30 et 60 minutes pour l'entrevue.

L'entrevue poursuit plusieurs objectifs:

- c'est l'occasion de mieux connaître la personne à recruter;
- c'est l'occasion de donner des informations sur le SARA et de répondre aux questions;
- c'est l'occasion de partager des informations, de créer un lien et de se faire une opinion de part et d'autre.

Cette entrevue doit être préparée minutieusement. On n'oubliera pas d'avoir les documents requis lors de la rencontre: dépliants, formulaire et documents de référence.

L'entretien se déroulera dans un climat amical et détendu. On souhaite vraiment que le candidat soit la bonne personne. Ce n'est ni un examen, ni l'interrogatoire d'un suspect. Si la personne est mal à l'aise ou se trouve embarrassée par certaines questions, elle doit savoir qu'elle n'est pas obligée de répondre. Même si le climat doit être détendu, il faut être capable de garder une certaine distance pour conserver l'objectivité.

On s'efforcera de poser des questions ouvertes, qui demandent une réponse élaborée, plutôt qu'un oui ou un non. Par exemple, au lieu de «Aimez-vous travailler avec les aînés?», posez plutôt «Pourquoi aimez-vous travailler avec les aînés?»

Voici quelques indices qui devraient sonner un signal d'alarme ou, à tout le moins, qui devraient y faire penser à deux fois avant d'offrir un poste au SARA à une personne qui offre ses services :

- la personne refuse de répondre à plusieurs questions;
- elle témoigne d'une vie repliée sur elle-même, avec peu de contacts sociaux;
- elle insiste sur ses besoins personnels à satisfaire en joignant le SARA;
- elle nourrit des préjugés envers des groupes de personnes, en particulier vis-à-vis les aînés (sexisme, racisme, manque de respect envers les religions...);
- elle s'exprime avec vulgarité ou avec prétention;
- elle témoigne d'une vie active qui ne lui laisse pas beaucoup de temps pour le bénévolat;
- elle exprime des propos curieux ou choquants.

À l'issue de l'entrevue, à moins que la personne soit référée par un membre du SARA auquel nous pouvons avoir confiance, on demandera au moins deux références à celle-ci; l'une d'elles peut être un membre de sa famille, l'autre une personne avec laquelle elle a déjà travaillé soit professionnellement soit bénévolement. Quelqu'un qui ne peut fournir des références devrait nous rendre plus vigilant à le recruter.

### **3° Les renseignements personnels et la vérification des antécédents judiciaires**

Au moment de l'entrevue, on remet à la personne intéressée à joindre les rangs du SARA un formulaire de renseignements personnels. Ce formulaire aura une triple utilité:

- ouvrir un dossier personnel nommé : dossier du membre bénévole;
- vérifier auprès d'un corps policier les antécédents judiciaires de la personne recrutée;
- créer un parcours bénévole au membre en vue de reconnaissance et de valorisation futures.

En vertu des chartes des droits et des libertés de la personne et des lois sur la protection des renseignements personnels, les renseignements servant à l'ouverture du dossier seront strictement limités.

Toutefois, le SPVM exige que les renseignements suivants leur soient divulgués dans le cadre de la vérification des antécédents judiciaires:

- nom, prénom, date de naissance et sexe (le prénom ne l'indique pas toujours)
- adresse complète, téléphone, télécopieur et courriel

On peut également demander «l'expérience pertinente». Librement, le futur bénévole sera invité à indiquer ses expériences de travail, de formation, de bénévolat, de loisirs ou d'intervention auprès des aînés qui pourraient être utiles dans le cadre d'une fonction au sein du SARA.

Il importe de faire savoir à la personne que les renseignements fournis sont confidentiels. À cet effet, tous les dossiers des bénévoles sont dans un classeur dans le bureau du directeur général.

Le SARA exige par ailleurs une vérification des antécédents judiciaires (voir Politique sur la vérification des antécédents judiciaires PO-2014-02). Cette vérification est effectuée en vertu d'une entente avec le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM). À cet effet, le SPVM exige le numéro du permis de conduire et/ou le numéro d'assurance sociale ou le numéro d'assurance-maladie. À l'occasion, une prise d'empreintes peut être demandée par le corps policier afin de valider l'identité d'une personne.

La personne recrutée doit signer le formulaire, donnant ainsi son consentement à ce que les renseignements qu'il a fournis aux fins de la vérification des antécédents judiciaires ne soient utilisés que dans ce but. On peut accorder quelques jours de délai pour remplir et retourner le formulaire.

#### **4° L'analyse et la décision**

Pour analyser la demande, la Direction générale et les dirigeants du SARA disposent :

- des résultats de l'entrevue;
- des références fournies par la personne recrutée;
- du formulaire de renseignements personnels;
- des documents envoyés au SPVM pour procéder à la vérification des antécédents judiciaires.

Bien qu'il soit possible que nous n'ayons pas en main les résultats de la vérification des antécédents judiciaires faits par la police (cela peut prendre plusieurs semaines), cela ne nous empêche pas de prendre une décision rapidement, avec les autres documents que nous avons, à moins que le cas ne semble embarrassant.

Si tout est conforme dans les renseignements que nous avons recueillis, le directeur général peut procéder à l'engagement officiel du bénévole.

#### **5° L'adhésion**

Suite à l'engagement officiel d'un nouveau bénévole au sein du SARA, le directeur général en informe les administrateurs lors de la séance du conseil qui suit son adhésion. Le directeur général s'assure de garder une liste à jour des bénévoles, liste qui est nécessaire notamment pour les bailleurs de fonds et les assureurs du SARA.

L'adhésion officielle se termine par la remise du guide d'accueil du bénévole, la signature du formulaire du SARA et du code d'éthique des bénévoles du SARA. On y retrouve la signature du bénévole adhérent et la signature d'un représentant en autorité au SARA (directeur général ou un membre du conseil d'administration). Une copie doit être remise au bénévole adhérent.

Cette adhésion marque l'entrée officielle de la personne au sein du SARA. Elle ne signifie pas que la personne est « engagée à vie » au SARA. Cela veut simplement dire qu'elle a passé toutes les étapes de vérification de sécurité en lien avec le type de clientèle que nous desservons (les aînés) et les fonctions que va occuper le nouveau bénévole. Cela signifie également que la personne est un membre bénévole reconnu et conséquemment qu'elle est notamment couverte par les assurances du SARA dans le cadre de ses activités bénévoles.

On communiquera la décision au candidat en lui remettant sa carte de membre bénévole.

Il est à noter que suite à son acceptation par le directeur général, si le SPVM nous remettait un avis nous recommandant de ne pas accepter un membre, ce dernier serait aussitôt averti et retiré de notre liste de bénévoles. Pour connaître les modalités en lien avec la vérification des antécédents judiciaires, prière de se référer à la politique PO-2014-02 s'intitulant Politique sur la vérification des antécédents judiciaires.

### **3. La gestion des ressources humaines rémunérées – recrutement et adhésion**

Bien qu'il comporte des noms différents pour s'ajuster au monde du travail, le même processus de recrutement et d'adhésion est appliqué pour le recrutement du personnel rémunéré que pour un membre bénévole. Lui aussi comporte cinq étapes:

- 1- le recrutement sélectif devient : l'affichage de poste avec l'élaboration de la description de tâches
- 2- l'entrevue : idem que les bénévoles
- 3- la vérification des renseignements personnels (références) et la vérification des antécédents judiciaires (VAJ) : idem que les bénévoles
- 4- l'analyse et la décision : Idem que les bénévoles
- 5- l'adhésion officielle devient : l'embauche officielle avec la signature du contrat de travail

Les futurs employés sont soumis aux mêmes règles que les bénévoles incluant la vérification des antécédents judiciaires et la signature d'acceptation du code d'éthique destiné aux employés.

L'embauche de toute personne rémunérée doit être entérinée par les administrateurs à l'aide d'une résolution du conseil d'administration. Le directeur général leur soumet sa recommandation en ce sens à l'étape 4 ci-avant.

L'étape 5 vient sceller le processus d'embauche avec la signature du contrat de travail, du code d'éthique des employés et des documents administratifs nécessaires à la gestion des employés.

### **RÉFÉRENCES:**

- *Fédération Québécoise des Centres communautaires et de Loisir*
- *Conseil Québécois du Loisir*
- *Association des Scouts du Canada*
- *Centre d'action bénévole de Montréal*
- *Coalition pour le maintien dans la communauté (COMACO)*

### **DOCUMENTS D'APPUIS :**

- *Dépliant d'information sur le SARA*
- *Le mandat en lien avec la fonction postulée*
- *Le dépliant intitulé : Être bénévole au Service d'Aide et Référencement Aîné*
- *Formulaire de renseignements personnels nommé : Dossier personnel du bénévole*
- *Feuille de consentement pour contacter des références*
- *Demande de vérification d'antécédents judiciaires (VAJ)*
- *Formulaire de limitation concernant l'utilisation des renseignements recueillis lors de la VAJ*
- *Carte de membre bénévole, carte de membre usager, carte de membre aidant, carte de membre associé*
- *Code d'éthique des bénévoles*
- *Code d'éthique des employés*