



Programme interne d'Employeur consciencieux

Protéger la santé et la sécurité psychologiques des bénévoles

Boîte à outils

Activités adaptées avec la permission de



www.strategiesdesantementale.com

In-House est une marque de commerce d'Employeur consciencieux Canada ©. Ce matériel a été créé à l'usage exclusif des Champions du programme In-House qui sont inscrits. Ce matériel est protégé par le droit d'auteur et ne peut être reproduit ou distribué sans le consentement écrit exprès d'Employeur consciencieux Canada

La Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail stipule qu'il faut protéger non seulement la santé et la sécurité psychologiques des employés, mais également celle des bénévoles et des étudiants.

Toutefois, cela pose certains défis, car en général les bénévoles ne font pas l'objet de la même supervision que les employés. Ainsi, il peut être plus difficile de savoir si un bénévole est aux prises avec des problèmes de santé mentale et de lui venir en aide.

En mettant en place certaines structures et stratégies, une organisation pourra mieux appuyer ses bénévoles et, par la même occasion, veiller à leur bien-être. Cette boîte à outils vous propose des ressources utiles dans trois sphères d'activités : les stratégies organisationnelles, la gestion des bénévoles et l'intervention auprès d'un bénévole en difficulté.

Les bénévoles peuvent provenir de tous les milieux. Cela signifie qu'un pourcentage d'entre eux a probablement déjà été touché par la toxicomanie, un traumatisme ou la maladie mentale. D'autres peuvent connaître des problèmes personnels, financiers ou de santé. Cette boîte à outils a pour objectif de vous présenter les stratégies qui peuvent servir à améliorer la santé et la sécurité psychologiques des bénévoles.

Que fait votre organisation en ce moment pour protéger la santé et la sécurité des bénévoles?

Orientation/formation

Ressources/soutien

Encadrement/mentorat

Il existe des politiques et des processus qui peuvent contribuer à clarifier les responsabilités relatives aux bénévoles d'une manière constructive. Par exemple, une séance d'orientation interactive, bien planifiée, peut permettre aux bénévoles de créer des liens avec des employés de l'organisation qui pourraient leur apporter du soutien au moment opportun s'ils en avaient besoin, comme des professionnels en santé au travail, en mieux-être ou en ressources humaines.

Quels seraient les avantages et les inconvénients de chacun des changements apportés à vos politiques?

Changement aux politiques	Avantages	Risques

À quelle personne ayant l'autorité requise pour apporter ces changements pourriez-vous communiquer ces renseignements?

La plupart des gens veulent être valorisés et sentir que le travail qu'ils accomplissent est important, qu'il soit rémunéré ou non. Même si les bénévoles ne s'attendent pas à faire l'objet de mesures disciplinaires ou d'un processus d'évaluation du rendement, en effectuant des vérifications comme les tête-à-tête présentés ici, vous pouvez aider vos bénévoles à se sentir écoutés et estimés.

En donnant aux bénévoles la responsabilité de décrire la tâche à accomplir et comment ils mesureront leur réussite, vous avez une occasion de vérifier auprès d'eux s'ils ont atteint leurs propres objectifs. Ces rencontres peuvent durer seulement dix minutes. Elles permettent aussi aux superviseurs de se tenir informés sur la situation générale. S'il est impossible de rencontrer un bénévole en personne, celui-ci peut tout de même répondre au questionnaire et l'envoyer par courriel.

Consultez le modèle de discussion en tête-à-tête ci-dessous. Demandez-vous si cette ressource serait utile à votre organisation afin de faciliter les discussions entre bénévoles et superviseurs. Y a-t-il des questions que vous voudriez ajouter ou éliminer?

Sujets de discussion en tête-à-tête
Prenez le temps de réfléchir avant de fournir une réponse à chacun des énoncés suivants :
En ce moment, je vis les difficultés suivantes (<i>tout ce qui vous met en colère, vous décourage, vous agace ou vous inquiète</i>) :
Cette semaine, j'ai fait les erreurs suivantes (<i>et j'ai besoin d'aide pour les corriger, ou je les ai corrigées de la façon suivante</i>) :
J'ai fait très plaisir à ces personnes par mon travail bénévole (<i>noms des personnes et ce que vous avez fait</i>) :

Je favorise la santé mentale en milieu de travail de la façon suivante :

Mes collègues (bénévoles ou employés rémunérés) m'ont aidé de la façon suivante :

J'ai été très motivé en effectuant le travail bénévole suivant :

Autres commentaires ou observations :

Adapté avec la permission de Mary Ann Baynton et associés.



MARY ANN BAYNTON
et associés

Si vos politiques organisationnelles encouragent votre personnel à s'exprimer et que vos stratégies de gestion favorisent la détection précoce des problèmes, l'étape suivante consiste à vous assurer de pouvoir intervenir efficacement en cas de problème.

Les bénévoles n'ont pas accès à certaines des ressources qui sont offertes aux employés à plein temps, comme les programmes d'aide aux employés et à leur famille. Néanmoins, d'autres ressources organisationnelles ou communautaires peuvent leur être utiles.

Décrivez les ressources que vous connaissez et celles qui devraient être prises en considération.

Quelles sont les ressources offertes par votre organisation qui peuvent contribuer à soutenir un bénévole aux prises avec des problèmes personnels ou de santé?

Quelles autres ressources pourraient être créées pour appuyer les bénévoles?

Liste de ressources en santé mentale

Ressources organisationnelles	Personne responsable	Téléphone	Courriel
Service des ressources humaines			
Membre du personnel bénévole			
Centre de santé et de mieux-être			
Infirmière en santé au travail			
Autre			

Liste de ressources en santé mentale

Ressources communautaires	Nom	Téléphone	Lieu/coordonnées
Médecin de famille			
Filiale locale de l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM)			
Associations axées sur les troubles de l'humeur			
Services en toxicomanie			
Lignes téléphoniques d'urgence			
Services à l'enfance et à la famille			
Groupes de soutien aux familles			
Aide à la planification du retour au travail			

Liste de ressources en santé mentale

Ressources communautaires	Nom	Lieu/coordonnées
Outils et renseignements en ligne	Se rétablir en travaillant Lorsqu'un employé est aux prises avec des problèmes de santé mentale, son entourage au travail peut craindre de s'immiscer dans sa vie privée ou de l'importuner. Se rétablir en travaillant est une ressource qui propose aux employés des stratégies concrètes leur permettant de traverser cette période au travail, en dehors du travail et à leur retour au travail.	strategiesdesantementale.com/wti
	Check Up From the Neck Up (en anglais) Ce test en ligne tout simple et confidentiel permet de détecter certains symptômes de troubles de l'humeur répandus afin que vous puissiez obtenir de l'aide si vous en avez besoin. Sur ce site, vous pouvez également vous informer sur les troubles de l'humeur et trouver des ressources qui vous aideront, de même que vos proches ou vos amis.	mooddisorders.ca/program/check-up-from-the-neck-up
	Divisions provinciales et filiales locales de l'ACSM L'ACSM a des filiales partout au Canada, qui offrent une vaste gamme de services novateurs et de mesures de soutien aux personnes touchées par la maladie mentale et à leur famille. Ces services sont conçus sur mesure en fonction des besoins et des ressources des communautés où ils se trouvent.	http://www.cmha.ca/fr/participez/trouver-votre-filiale-locale/
	Fondation du Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH) Le CAMH combine les soins cliniques, la recherche, l'éducation, l'élaboration de politiques et la promotion de la santé afin de contribuer à transformer les vies des personnes touchées par des problèmes de santé mentale et de toxicomanie.	camh.ca/fr

Liste de ressources en santé mentale (suite)

Community Resources	Name	Phone
Outils et renseignements en ligne	Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale Le site Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale est la principale plateforme utilisée par le Centre pour la santé mentale en milieu de travail de la Great-West pour fournir gratuitement des renseignements, des outils et des ressources aux employeurs et aux organisations qui reconnaissent qu'un milieu de travail plus sain peut améliorer leur rentabilité.	https://www.strategiesdesantementale.com/
	Commission de la santé mentale du Canada La Commission de la santé mentale du Canada dirige l'élaboration et la diffusion de programmes et d'outils novateurs qui favorisent la santé mentale et le mieux-être des Canadiens.	https://www.mentalhealthcommission.ca/Francais
	The Family Guide to Mental Health Recovery Project (en anglais) « The Family Guide to Mental Health Recovery » est un projet de documentaire interactif qui redonnera espoir à la famille entière sur le chemin de la guérison, en informant et en guidant chaque membre de la cellule familiale.	www.familyguidetomentalhealth.com

Activité adaptée avec la permission de



www.strategiesdesantementale.com

Questions à vous poser avant de rencontrer un bénévole

Envisagez-vous d'avoir une discussion avec un bénévole au sujet de son rendement? Posez-vous les questions suivantes avant d'avoir une conversation avec cette personne, afin de vous préparer à cette discussion en tenant compte de vos propres besoins et de votre point de vue sur la situation.

CONSIDÉREZ VOS PROPRES BESOINS

- Ai-je le temps de bien faire les choses ou suis-je en train d'aller trop vite?
- Est-ce que je réagis à des rumeurs ou à des faits?
- Ai-je le bon état d'esprit ou devrais-je remettre la rencontre à plus tard?
- Est-ce que je tiens compte de mon rôle dans la situation ou je crois que je n'ai rien à améliorer?

ABORDEZ LES PROBLÈMES EN METTANT LES SOLUTIONS EN ÉVIDENCE

- Est-ce que j'essaie de trouver des solutions ou je ne fais que résumer le problème? Le document *Écouter pour comprendre* vous aide à comprendre le point de vue du bénévole avant d'aborder les solutions.
- Est-ce que cette démarche amènera un nouveau comportement ou mettra en évidence les anciens comportements?
- Est-ce que cette démarche amènera une amélioration à long terme ou seulement à court terme?

ANALYSEZ LES CONSÉQUENCES POSSIBLES SUR LE BÉNÉVOLE ET LES AUTRES

- Est-ce que je vois la situation dans son ensemble ou seulement cette situation particulière?
- Est-ce que la solution proposée redonne du courage au bénévole ou le démotive?
- Est-ce que je peux préserver la dignité des gens concernés ou quelqu'un aura honte ou se sentira accusé? (Document *Pourquoi le blâme et l'humiliation sont inefficaces.*)
- Est-ce que cette démarche encourage le bénévole à prendre la responsabilité de son bien-être et de sa réussite ou est-ce que je garde le contrôle?
- Ai-je pris en considération les peurs et les préoccupations des autres ou vais-je créer un malaise en les ignorant?

AIDEZ LE BÉNÉVOLE À RÉUSSIR

- Puis-je, avec le bénévole, établir un plan commun ou aurons-nous une vision différente de ce qui est considéré comme une réussite?
- Est-ce que j'aide le bénévole à réussir ou est-ce que je porte seulement attention aux problèmes de personnalité ou au rendement de cette personne?
- Est-ce que j'effectuerai un suit ou cette conversation suffira?

RÉFLÉCHISSEZ AUX EFFETS DE VOTRE STYLE DE LEADERSHIP

- Comment donnez-vous habituellement des instructions? Savez-vous si votre *style de communication* convient à ce bénévole?
- Comment donnez-vous habituellement de la réaction? Connaissez-vous les effets de votre style sur ce bénévole?
- Adapté avec la permission de Mental Health Works.

Ressource adaptée avec la permission de



www.strategiesdesantementale.com

Lorsque vous collaborez avec un bénévole à l'élaboration d'un plan pour le milieu de travail, pensez à effectuer des examens périodiques afin de mesurer objectivement le rendement, d'évaluer la charge de travail et d'établir les priorités.

Le formulaire Évaluation de la productivité ci-dessous est un outil que vous pouvez utiliser pour évaluer une tâche précise et assurer le suivi du rendement d'un bénévole.

Évaluation de la productivité

Attentes/responsabilités principales du poste :

Nom : _____

Évaluateur : _____

Date du début de l'évaluation : _____

Date du suivi : _____

À remplir avec le bénévole à la date du début de l'évaluation

Tâche nouvellement assignée ou en cours	Que faut-il pour mener à bien cette tâche?

Estimation du temps nécessaire au bénévole : _____ Échéance : _____ Temps réellement pris : _____

À remplir par le bénévole, progressivement et avant le suivi

Qu'est-ce qui a permis ou empêché de mener à bien cette tâche?

Discussion et planification avec le bénévole au moment du suivi

Moyens d'assurer le succès continu et/ou mesures correctives à prendre