

GUIDE DE RÉOLUTION DE PROBLÈMES

DESTINÉ AUX BÉNÉVOLES

Mise en contexte

Nous sommes ravis de vous compter parmi nos bénévoles. Chez Gestion des Trois Pignons (G3P), nous nous engageons à offrir un environnement de bénévolat sûr, respectueux et équitable.

Nous comprenons que des situations problématiques peuvent survenir. C'est pourquoi nous avons rédigé un guide incluant des procédures justes et claires pour y répondre efficacement.

Voici les divers éléments contenus dans ce guide :

- Vos droits;
- Comment signaler une situation problématique;
- Qui est responsable de gérer ces situations;
- Ce qui est considéré comme un problème;
- La résolution de problèmes étape par étape;
- Les actions qui requièrent un renvoi immédiat;
- La procédure de renvoi.

Vos droits

- **Être entendu.e** : vous avez le droit d'exprimer vos préoccupations et de participer à la résolution des problèmes;
- **Respect de la confidentialité** : toutes les discussions et informations partagées dans le cadre de la résolution de problèmes seront traitées de manière confidentielle;
- **Non-discrimination** : toute personne impliquée est traitée équitablement et sans discrimination.

Comment signaler une situation problématique

Vous pouvez signaler la situation problématique directement à l'employé.e responsable de votre activité ou à la coordonnatrice des bénévoles de G3P.

Sachez que tout signalement sera ultimement transmis à la coordonnatrice des bénévoles.

Préparez-vous :

- Soyez clair.e et précis.e dans la description de l'enjeu que vous vivez;
- Nommez les faits observables et les conséquences sur vous et/ou sur les autres.

Qui est responsable de gérer ces situations ?

- La coordonnatrice des bénévoles de G3P est la responsable;
- Elle travaillera au besoin avec l'employé.e responsable de l'activité selon les situations.

Ce qui est considéré comme un problème :

- Les conflits entre bénévoles;
- Les conflits entre participants.es et bénévoles;
- Les difficultés de dynamique de groupe;
- Les comportements enfreignant le code de conduite inscrit dans le **Guide des bénévoles**;
- Les comportements qui ne concordent pas avec les descriptions de poste de la personne bénévole pour une activité donnée (retards, manquements sans préavis, etc.);
- Les comportements enfreignant les valeurs de l'organisme;
- Les commentaires diffamatoires.

Ce qui est considéré comme diffamatoire

Diffusion de fausses informations

Propager des rumeurs ou des mensonges sur d'autres personnes (bénévoles, employés.es ou autres), que ce soit verbalement, par écrit ou sur les réseaux sociaux, peut être considéré comme diffamatoire.

Déclarations calomnieuses

Faire des déclarations fausses et préjudiciables sur la réputation ou le caractère d'une personne peut causer un préjudice sérieux à cette personne.

Attaques personnelles

Tenir des propos insultants, offensants ou injurieux à l'égard d'autres personnes (bénévoles, employés.es ou autres), que ce soit en public ou en privé, constitue un comportement diffamatoire et peut créer un climat toxique.

Harcèlement en ligne

Utiliser les plateformes numériques pour harceler, intimider ou diffamer d'autres personnes (bénévoles, employés.es ou autres), que ce soit par le biais de messages, de commentaires ou d'autres formes de communication en ligne, est inacceptable.

Publication de contenu diffamatoire

Publier des articles, des vidéos, des photos ou d'autres contenus diffamatoires sur des plateformes en ligne ou dans des publications imprimées qui visent à ternir la réputation d'autres personnes (bénévoles, employés.es ou autres) constitue également un comportement diffamatoire.

En résumé, tout comportement qui porte atteinte à la réputation, à l'intégrité ou au bien-être d'autres personnes (bénévoles, employés.es ou autres), peut être considéré comme diffamatoire et doit être traité avec sérieux et professionnalisme.

La résolution de problèmes étape par étape

Les différentes étapes :

1. Communication initiale

Si vous rencontrez un problème ou un conflit, nous vous encourageons d'abord à essayer de le résoudre directement avec la personne concernée, si vous vous sentez à l'aise de le faire.

2. Notification

- a. Si le problème persiste ou si vous ne vous sentez pas à l'aise de discuter directement, veuillez informer la coordonnatrice des bénévoles ou l'employé.e responsable de votre activité ;
- b. La coordonnatrice des bénévoles et l'employé.e responsable évalueront la situation et, si nécessaire, une rencontre sera organisée pour discuter du problème avec vous ;
- c. Ils vous écouteront sans jugement, prendront le temps de cerner les difficultés vécues et les enjeux ;
- d. Cette première prise de contact servira à cerner les enjeux selon votre perspective.

3. Évaluation

- a. Une évaluation de la situation sera menée. Sans être exhaustive, l'évaluation de la situation peut consister en :
 - i. Collaborer avec l'employé.e responsable de l'activité afin d'avoir de plus amples détails;
 - ii. Contacter l'autre personne (en cas de conflits relationnels);
 - iii. Faire une rencontre d'équipe (problème de groupe);
 - iv. Revoir le Guide des bénévoles ou le Guide d'activité.
- b. Lors de l'évaluation, quelques points seront toujours pris en compte, tels que :
 - i. Les besoins de la personne ou des personnes concernées;
 - ii. L'impact de la situation sur les autres participants.es ou bénévoles;
 - iii. Les besoins et valeurs de l'organisme;
 - iv. Les droits et responsabilités des bénévoles;
 - v. Les droits et libertés des individus.

4. Résolution

- a. Selon la situation et le besoin, une réunion sera tenue avec toutes les parties impliquées pour tenter de trouver une solution. Elle peut se tenir avec les deux parties à la fois ou séparément;

Suite de la résolution à la prochaine page

- b.** Soyez prêt.e à collaborer et être un.e agent.e actif.ve dans la résolution de la situation;
- c.** La situation peut demander des concessions ou des gestes réparateurs de toutes les parties impliquées afin de mener à une résolution équitable et amiable du conflit.

5. Suivi

- a.** Après la résolution, un suivi sera effectué pour s'assurer que la solution est satisfaisante et que le problème ne se reproduit pas.

6. En cas de situation non résolue...

La coordonnatrice pourra vous proposer plusieurs options :

- i.** Recadrer les attentes ou les consignes;
- ii.** Réassigner à une activité ou un service qui répond mieux aux besoins, si pertinent;
- iii.** Réactualiser la description de tâches (modifier les tâches);
- iv.** Référer à un autre organisme;
- v.** Former à nouveau / offrir une formation à jour;
- vi.** Recommencer le processus de résolution de conflits, avec de nouvelles pistes de solution.

7. Documentation

Toutes les étapes du processus seront documentées pour assurer la transparence et l'efficacité de notre démarche.

Les actions qui requièrent un renvoi immédiat

- Tout comportement qui va à l'encontre des valeurs comme la bienveillance, le non-jugement, l'équité, la non-discrimination, etc.;
- Les comportements illégaux au sens de la loi : vols, agressions physiques, verbales et/ou psychologiques, qui portent atteinte à l'intégrité et/ou à la sécurité d'une autre personne, etc.

La procédure de renvoi

- Une rencontre sera proposée avec la coordonnatrice des bénévoles. Elle vous décrira la situation, les impacts et les raisons qui ont mené à la décision;
- Elle pourrait vous proposer une pause de votre implication, dépendamment de la situation;
- Elle pourra vous référer à d'autres organismes qui pourraient vous convenir davantage dans d'autres situations.