

Formation CSMO-ÉSAC

La protection des bénévoles et des stagiaires

Comprendre ses obligations comme gestionnaire et mettre en œuvre des pratiques adaptées à sa réalité en contexte d'OBNL

Audrey Mougenot

audrey.mougenot.conseil@gmail.com

Cell : 514 649 0966





Bienvenue!



Présentations



Objectifs et déroulé

Animatrice - formatrice

Audrey Mougenot, consultante, formatrice et coach de gestion.

Services de consultation en management stratégique : analyse de l'organisation, définition de stratégie visant à augmenter l'impact, mise en œuvre des plans d'optimisation et de transformation.

4 principaux axes d'accompagnement :

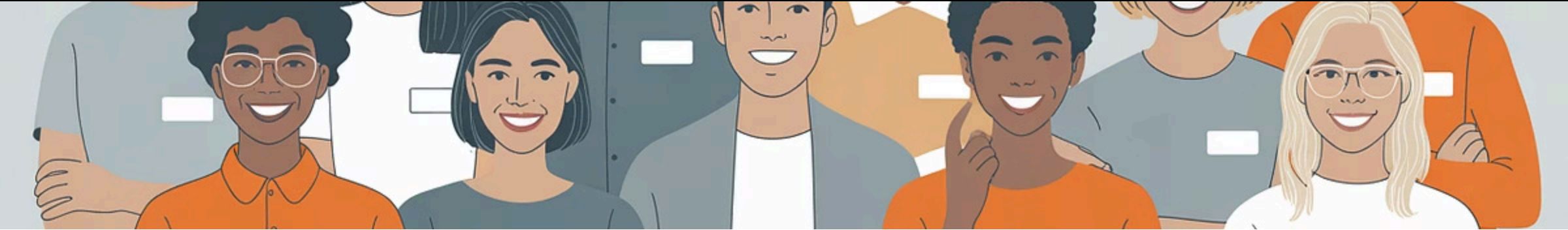
- Gouvernance et accompagnement stratégique des organisations
- Évaluation et mesure de l'impact/mesure de la performance organisationnelle
- Accompagnement stratégique des conseils d'administration
- Structuration et optimisation des processus de gestion, RH, finances

Mandat de direction par intérim

Formation et développement des compétences des équipes, coaching de gestionnaires

Parcours professionnel : depuis 15 ans en économie sociale (plusieurs postes de direction et de DG), chargée de cours à HEC Montréal en RH, 10 ans de carrière dans le privé (Finance, audit, conseil en fusions-acquisitions)





Les organisations présentes aujourd'hui !

Boisé des Douze

La Popote roulante de Salaberry-de-Valleyfield

Le Service d'Entraide de Charny

Association de Sherbrooke pour la déficience
intellectuelle

Centre de Femmes Au Quatre-Temps

Je raccroche

Projet Harmonie

Centre de pédiatrie sociale de Québec

Association des centres d'écoute téléphonique
du quebec

Service d'entraide de Charny



Vos domaines d'activité

Environnement, conservation

Maintien à domicile - préparation et livraison de repas à domicile

Sécurité alimentaire

Handicap - Loisir

Milieu de vie d'aide et d'entraide

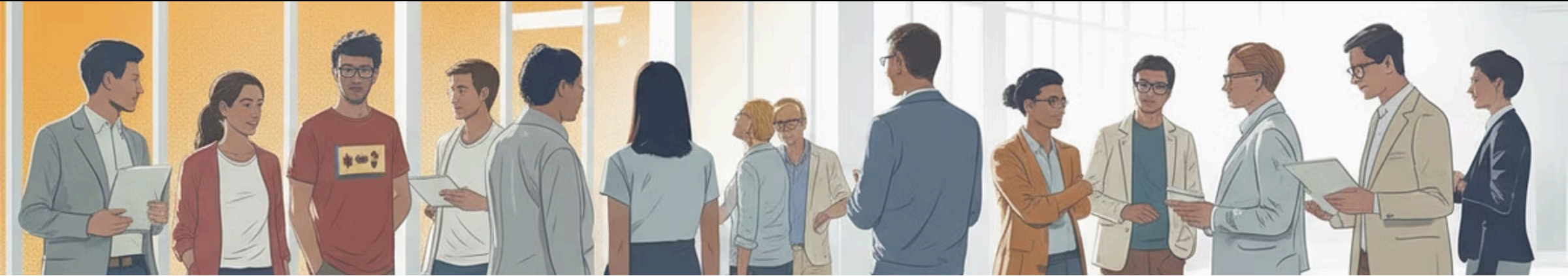
Raccrochage scolaire et socio professionnelle

Intervention psychosociale, sécurité alimentaire, accompagnement scolaire, Halte-Garderie

Services psychosociaux

Formation de bénévoles de centre d'appel à l'écoute active

Aide vestimentaire et alimentaire, friperie



Vos ressources humaines

Équipe :

- Tous les organismes comptent moins de 25 employé.e.s
- La majorité des organismes comptent moins de 10 employé.e.s.

Bénévoles :

- Un tiers des organismes comptent entre 0 et 10 bénévoles.
- Presque la moitié des organismes ont plus de 50 bénévoles.

Stagiaires :

- 80% des organismes accueillent des stagiaires.

Objectifs

1

But de l'atelier :

Au terme de la formation, le.la participant.e aura identifié les obligations légales de l'employeur et des gestionnaires en matière de protection de la santé physique et psychologique des bénévoles et des stagiaires. Il.elle aura également identifié différentes stratégies adaptées en matière de prévention et aura identifié des pistes d'actions concrètes et pragmatiques à mettre en œuvre à court et moyen terme dans son organisation.

2

Objectifs d'apprentissage :

1. Comprendre les obligations légales et identifier les risques liés à la non-protection ou à un encadrement inadéquat des bénévoles et stagiaires
2. Connaître les bonnes pratiques en matière d'encadrement des bénévoles et des stagiaires en contexte d'OBNL
3. Analyser des cas pratiques et mettre en place des mesures préventives adaptées au secteur de l'ÉSAC
4. Explorer des stratégies concrètes pour intégrer, accompagner et protéger ces personnes au sein de leur organisation

Programme

Déroulé :

- Auto-diagnostics : résultat du sondage
- Contexte légal
- Les cas particuliers des bénévoles et stagiaires
- Pratiques et stratégies efficaces en matière de prévention
- Votre plan d'actions

Vos documents :

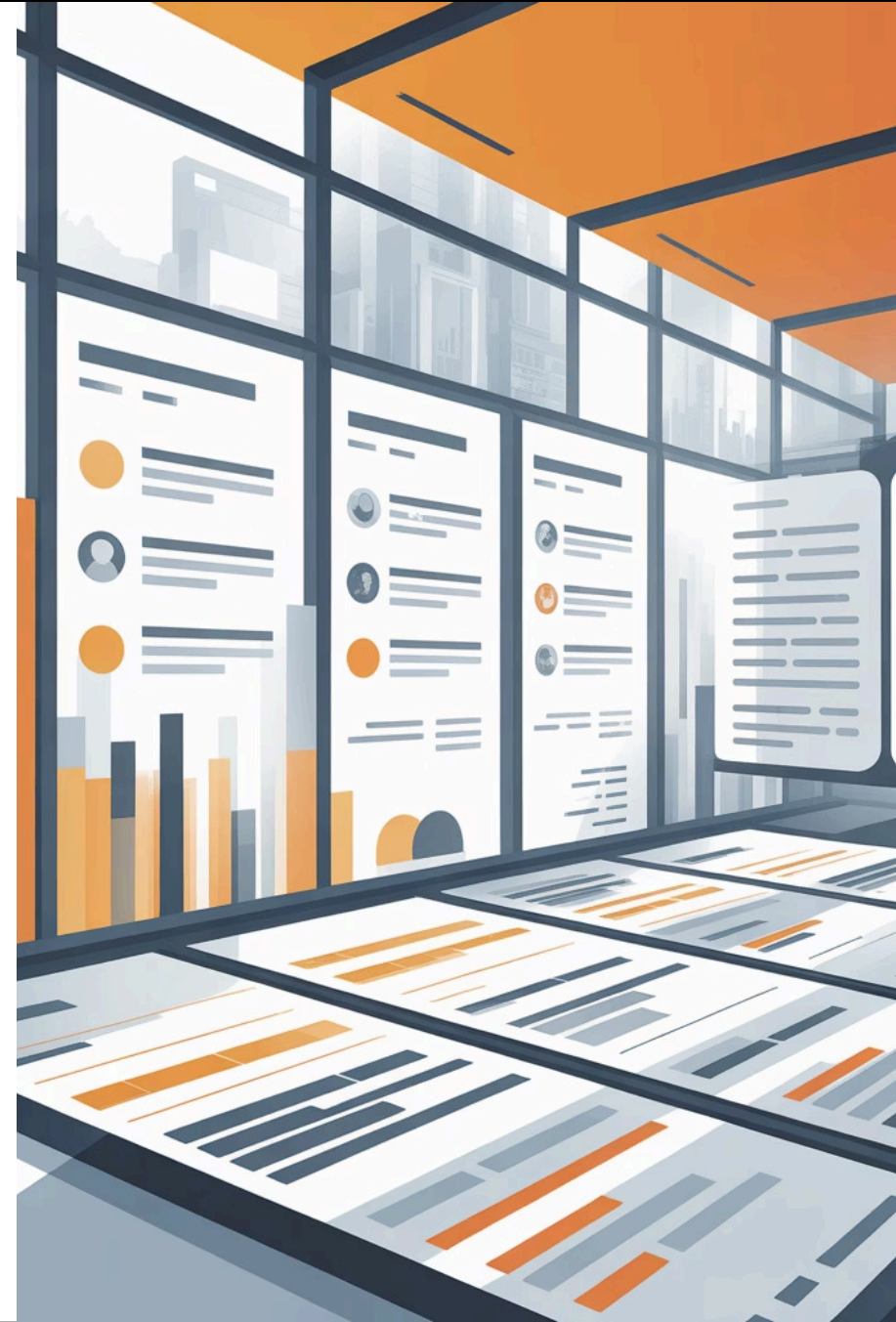
- Modèle de plan d'actions

Approche : Un peu de magistral, plusieurs moments d'échanges en sous-groupes, et temps pour passer à l'action

Évaluation : par courriel



Auto-diagnostics

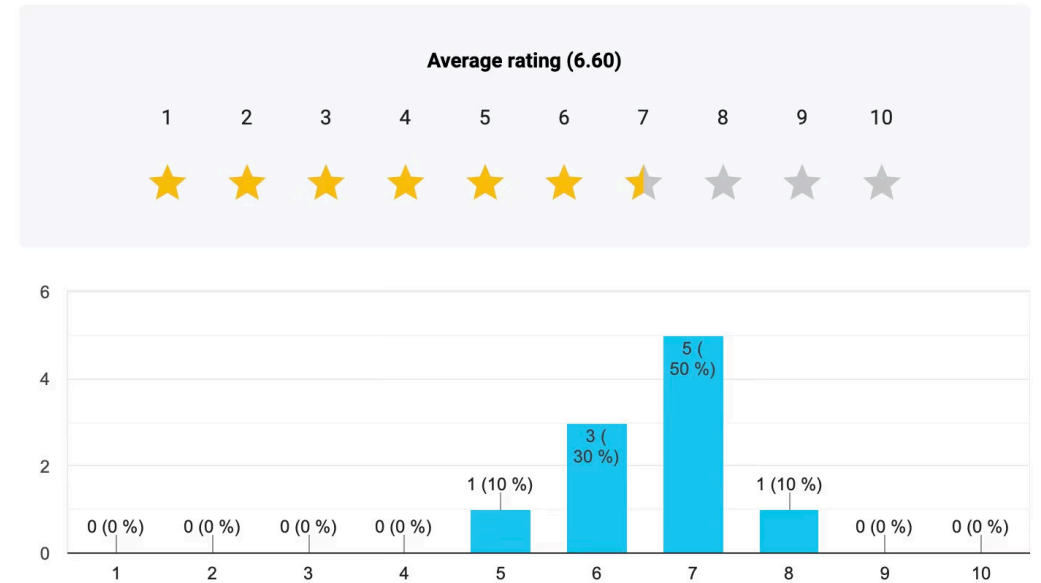


Résultats du sondage pré-atelier

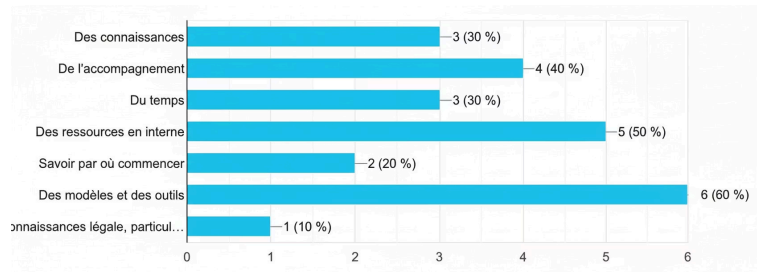
Comment évaluez-vous le niveau de connaissance et d'expérience, **en général**, de votre organisation en matière de santé et sécurité au travail ?



Selon vous, votre organisme gère-t-il adéquatement les risques en matière de santé physique et psychologique des bénévoles et stagiaires actuellement ?

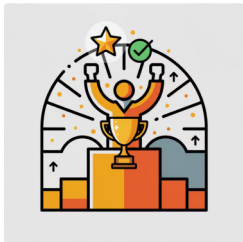


Que vous manque-t-il, selon vous, pour mieux gérer ceci (plusieurs réponses possibles) ?



Quel est, selon vous, votre plus grand risque en lien avec la santé (physique ou psychologique) ou la sécurité des bénévoles ou des stagiaire :

- Sécurité physique des lieux / trop d'encombrement, difficulté à circuler / chutes / douleurs lombaires / déménagements, mouvements de locaux
- Sensibilité des problématiques de la clientèle / ce que les jeunes disent parfois en parlant de leur problématiques
- Climat de travail
- Être poursuivi en cas d'accident
- Des infractions légales et l'impuissance des bénévoles dans de tel cas



Vos bons coups pour favoriser la santé et la sécurité de vos bénévoles et stagiaires :

- Répartir les tâches en fonction des aptitudes et intérêts de chacun des bénévoles
- Être à l'écoute des employés et ajustements rapide des demandes qui semblent raisonnables
- La personne qui s'occupe des bénévoles & stagiaires est aussi le Représentante en santé et sécurité
- Accompagnement avec une intervenante sur place
- Nous revenons sur chaque activité pour débrifer et sortir les bons et mauvais coup et pour valider comment ça a été
- Nous procédons de la même façon avec nos salariés qu'avec les stagiaires ou bénévoles concernant la SST

Contexte légal



Rappel - obligations légales en matière de santé physique et psychologique et de sécurité

- 1 **Identifier, corriger et contrôler les risques**
- 2 **Informer** les personnes des risques liés à leur travail
- 3 **Former** et **superviser** les personnes
- 4 **Equiper** et **aménager** les lieux de travail de façon sécuritaire
- 5 **Organiser** le travail de façon sécuritaire, utiliser des méthodes et techniques sécuritaires
- 6 Fournir gratuitement l'**équipement de protection individuelle** nécessaire, s'assurer que les personnes les utilisent
- 7 **Protéger** celles et ceux exposés sur les lieux de travail au **harcèlement** psychologique ou sexuel, ou à une situation de **violence** physique ou psychologique, dont la violence conjugale ou familiale ou la violence à caractère sexuel
- 8 Assurer en tout temps de la présence de **secouristes** sur les lieux du travail
- 9 Mettre en place un **programme de prévention**, s'il y a lieu, et un **plan d'actions en matière de prévention**

La loi 27 - RPS

Cette loi oblige les employeurs à intégrer la prévention des **risques psychosociaux** dans leurs démarches et politiques de santé et sécurité au travail.

Secteurs d'activité particulièrement exposés aux RPS : hébergement et services de restauration / services publics / transport / entreposage / soins de santé et assistance sociale / fabrication

Points clés :

- Entrée en vigueur : 6 octobre 2025
- Touche toutes les entreprises / mais plus de contraintes pour celles de 20 "travailleurs.euses" et plus

⚠ Attention ! Les bénévoles et les stagiaires **COMPTENT** dans le calcul des 20 "travailleurs.euses" !

" Un bénévole est considéré comme travailleur au sens de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST), article 1 c'est-à-dire, qu'il effectue un travail sous la direction ou le contrôle de l'employeur en vertu d'un contrat de travail, même si c'est sans rémunération. L'entente verbale, tout comme celle écrite, est considérée comme un contrat de travail ".

Exemples de risques psychosociaux

Stress au travail

Violence physique, psychologique, à caractère sexuel ou conjugal (agressions, conflits)

Harcèlement (psychologique, sexuel, cyber...)

Syndrome d'épuisement professionnel

Exposition à un évènement potentiellement traumatique

✔ Les employeurs ont donc les mêmes obligations que précédemment en termes de prévention, **MAIS** en y ajoutant spécifiquement les RPS

La loi 27 - rôles et plans d'action

Moins de 20 employé.e.s + stagiaires + bénévoles :

- Agent de liaison en SST (formation obligatoire)
- Plan d'actions en matière de prévention (incluant les RPS!)

A partir de 20 employé.e.s + stagiaires + bénévoles :

- Comité SST (formation obligatoire)
- Un.e représentant.e en santé et en sécurité désigné par les travailleurs.ses (membre d'office du comité de santé et de sécurité)
- Programme de prévention et plan d'actions en matière de prévention (incluant les RPS!)

Risques...



Humains



Financiers



Légaux



Réputationnels



Performance de l'organisation

Les cas particuliers : bénévoles et stagiaires





Réflexions

Qu'est ce qui différencie un bénévole ou un stagiaire d'un autre type d'employé.e en matière de risques de santé ou de sécurité ?

En sous-groupe !

Spécificités des bénévoles et des stagiaires en matière de SST

Formation et information :

- Niveaux de connaissances et de compétences très variables, souvent moindres que les employé.e.s
- Temps de formation souvent réduit
- Méconnaissance du milieu, des équipements, des procédures, des locaux, de la clientèle...
- Souvent moins encadrés

Comportements :

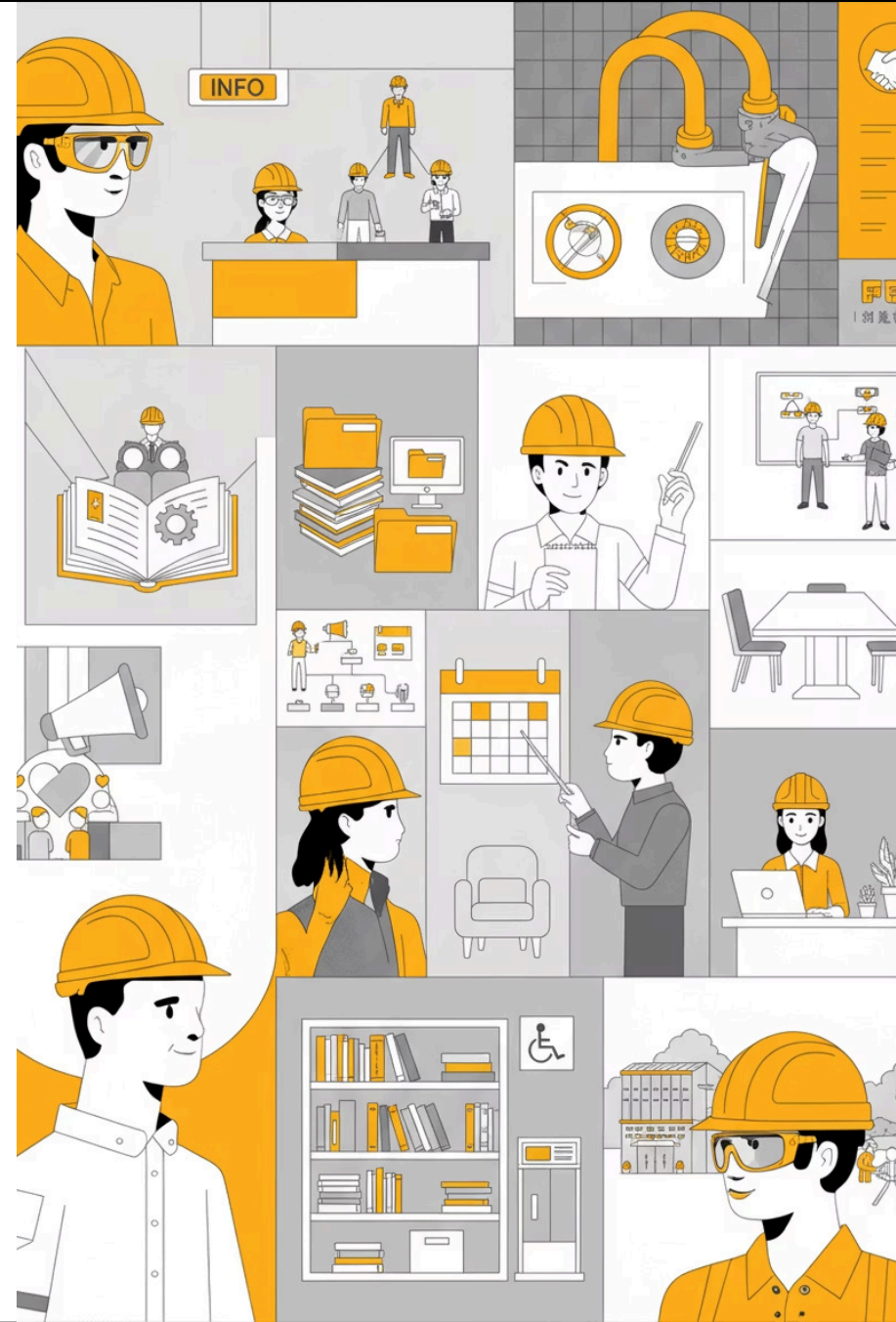
- Conscience des risques potentiellement moindre
- Comportements différents face aux risques, plus de risques d'ignorer les règles ou de minimiser les dangers
- Risques de surinvestissement ou de stress émotionnel liés aux facteurs de motivation (engagement, altruisme, plaisir)

Types de tâches :

- Variabilité des tâches
- Souvent peu d'expérience sur la tâche, donc moins outillé (ex: face à une clientèle agressive)
- Moins de risque de surexposition que des employé.e.s, mais plus de risques de maladresse, méconnaissance ou improvisation

Il est donc indispensable d'adapter les outils et méthodes de prévention pour prendre en compte ces spécificités.

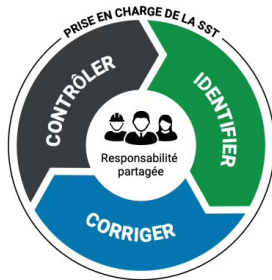
Pratiques et stratégies efficaces en matière de prévention



Bonnes pratiques en matière de prévention pour les bénévoles et les stagiaires

Prise en charge de la SST

1. Identifier les risques spécifiques aux tâches ou contexte des bénévoles ou stagiaires
2. Mettre en place des actions de prévention spécifiques
3. Faire un suivi et viser l'amélioration continue



Actions à prendre sur le sujet de la SST

1. Accueillir, former, sensibiliser
2. Impliquer
3. Encadrer

Faire du sujet une priorité !



Réflexions

Comment adapter ces bonnes pratiques générales aux spécificités des stagiaires et bénévoles?

En particulier les 3 aspects suivants :

1

Accueillir, former, sensibiliser

Par qui ? Sur quoi exactement ? Comment ? Quand ?

2

Impliquer

Leur rôle : participation, consultation, signalement des risques ou des dangers, encourager les suggestions, implication dans le comité SST....

3

Identifier des actions de préventions en lien avec des risques spécifiques

Ex: risques en lien avec le contact avec la clientèle ? Santé mentale ? Équipements de protection ?

En sous-groupes (un groupe par thème) : partagez vos bonnes pratiques existantes, brainstormez pour trouver de nouvelles idées

Bonnes pratiques en matière de prévention pour les bénévoles et les stagiaires

Il n'y a pas UNE bonne façon de faire, puisqu'il faut prendre en compte le contexte de chaque organisation, les ressources disponibles et les résultats de l'identification des risques.



Accueillir, former, sensibiliser - par exemple :

- Processus d'accueil : documentation à lire pour les nouveaux / vidéos explicatives (risques, comment signaler un incident, que faire en cas d'urgence, évacuation incendie, consignes de base) / visite des lieux...
- Clarifier les attentes (tâches, horaires, comportements attendus...)
- Identifier et communiquer une personne ressource matière de SST (question ou incident)
- Guide du bénévole et contrat d'engagement bénévole avec consignes simples, visuelles (modèles ou exemples sur internet ou utiliser l'IA)
- Former une personne de l'équipe à former les bénévoles et stagiaires sur la SST, organiser des formations récurrentes
- S'assurer qu'ils ont accès à toute la documentation pertinente (intranet spécial bénévoles? Drive dédié ?)
- Communiquer l'existence de la ligne Léo (affiche dans le local des bénévoles, sur la documentation, etc.)
- etc.



Impliquer - par exemple :

- Sur le comité SST : Un bénévole / une personne de l'équipe responsable des bénévoles
- Déterminer une manière simple pour qu'un bénévole ou stagiaire signale un danger ou fasse une suggestion (code QR dans les locaux vers formulaire en ligne) et offrir de la reconnaissance lorsque c'est le cas ("prix SST pour les bénévoles")
- Faire participer les bénévoles ou stagiaires à l'identification des risques qui les concernent (inspections par exemple)
- Maintenir une communication ouverte sur le sujet

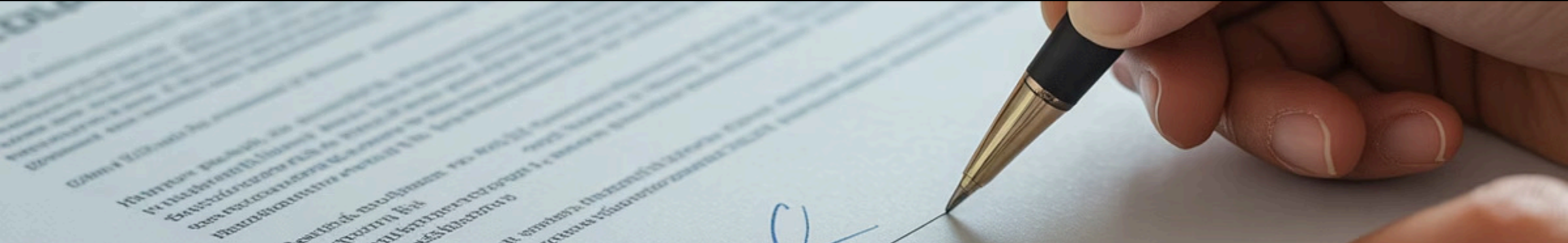


Identifier des actions de préventions en lien avec des risques spécifiques - par exemple :

- Sonder les bénévoles sur les RPS
- Organiser les EPI nécessaires : qui leur remet, qui contrôle, qui récupère...
- Identifier les équipements pouvant être utilisés par les bénévoles / par certains bénévoles seulement (programme de formation par étape)
- Identifier des éléments de formation existants en ligne et faire visionner les webinaires ou vidéos (ex: comment réagir face à une personne âgée agressive)
- Former les responsables à reconnaître les signes de stress émotionnel
- Prévoir des stratégies de reconnaissance et de soutien



Pause café!



Protéger l'organisation

- S'assurer que toute la documentation inclus aussi les bénévoles et stagiaires (ex: programme de prévention ? Politique de prévention du harcèlement ? Code d'éthique et de conduite? etc.)
- Documenter
- Faire signer (preuve...)
- Les bénévoles et stagiaires ont eux aussi des obligations : ne pas tolérer de manquement !
- Vérifier votre couverture assurance responsabilité civile
- Si vous avez une mutuelle de prévention : est-elle au courant que vous avez des stagiaires et bénévoles ? Lui demander des conseils
- Point technique : les bénévoles ne sont pas, par défaut, couvert par la CNESST en cas d'accident MAIS l'organisme PEUT décider de les déclarer (contre un coût) - choix à faire
- **Attention** ! jurisprudence : un bénévole qui reçoit une "compensation" pourrait en réalité être considéré comme travailleur ! (voir décision "Ski Bromont et Gauthier" lien dans la bibliographie)

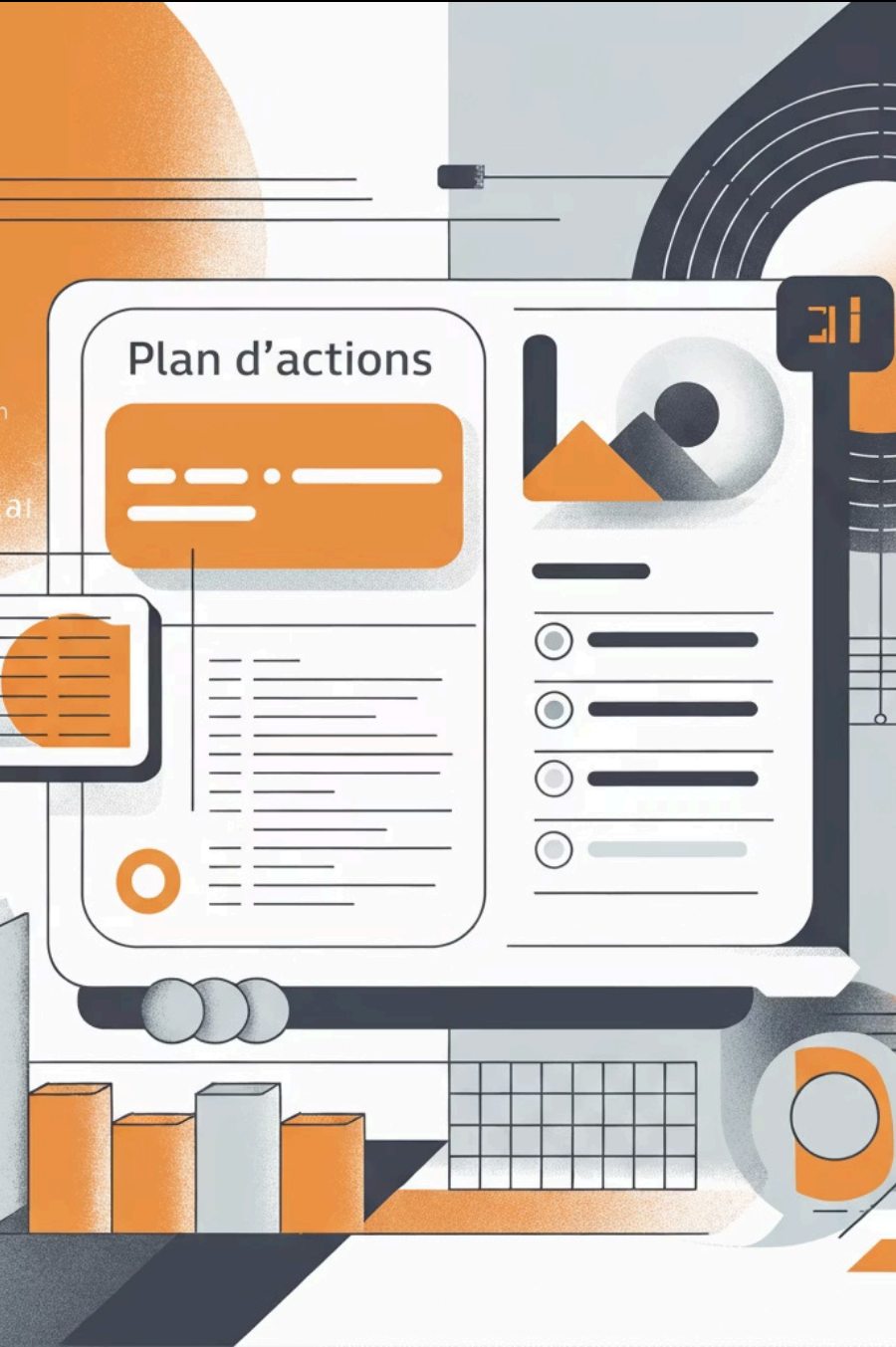
Focus sur les risques psychosociaux

Facteurs de risques :

- Charge de travail élevée
- Faible autonomie décisionnelle
- Manque de justice organisationnelle
- Manque de reconnaissance ou de soutien
- Ambiguïté des rôles et des attentes
- Climat relationnel difficile
- Insécurité d'emploi et précarité

Quels sont les facteurs de risques les plus présents parmi vos bénévoles et stagiaires?

- ❏ Une option pour débiter : sonder ! Sonder vos employé.e.s, vos bénévoles et stagiaires pour identifier les facteurs de risques les plus importants dans votre contexte, et déterminer la première action à prendre.

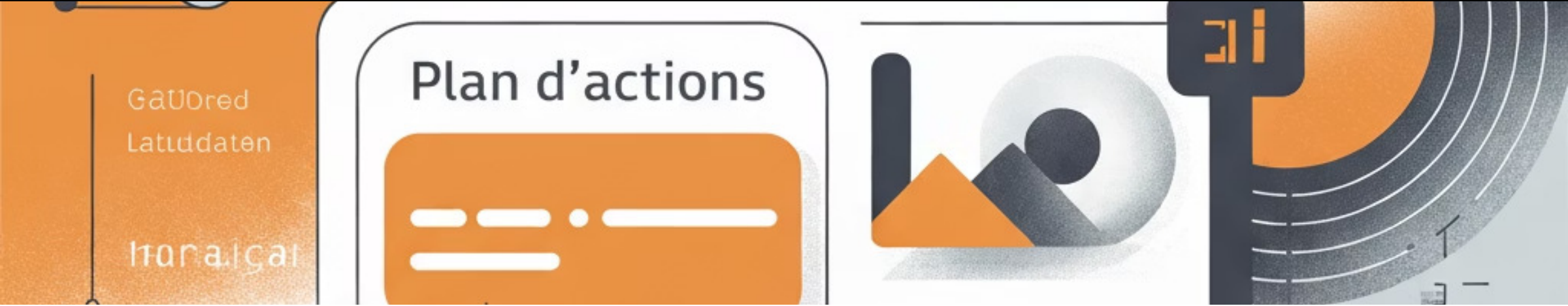


Votre plan d'actions !

En groupes de 4 personnes

A partir du modèle fourni (si vous le souhaitez!) identifier des éléments discutés aujourd'hui que vous aimeriez ajouter à votre plan d'actions.

Assurez-vous d'avoir au moins 2 actions réalistes à réaliser rapidement - même si ce sont des petites actions ! L'important, c'est de commencer, pas d'avoir le plan parfait mais irréaliste !



Et pour la suite...

- Qui d'autre dans votre organisation pourrait s'impliquer sur ce sujet ?
- Quel niveau de priorité voulez-vous donner au sujet ? Selon votre évaluation des risques.
- Quelle est la prochaine étape ?
- Chercher des financements spécifiques si besoin (subventions CNESST, Services Québec, certaines fondations privées...)



Conclusion

A vous la parole !

Que retenez-vous ? Avec quoi repartez-vous ?

Merci!

Évaluation de la formation

Contact :

audrey.mougenot.conseil@gmail.com

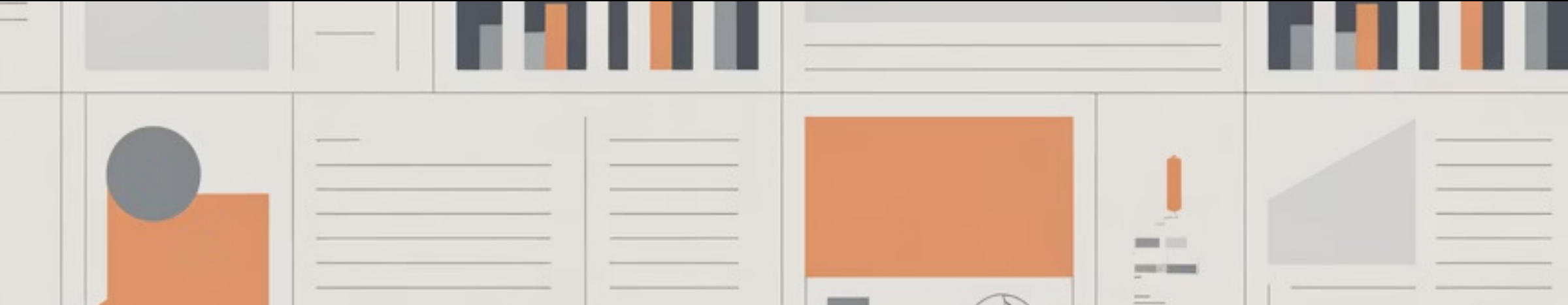
Cell : 514-649-0966

LinkedIn : <https://www.linkedin.com/in/audreymougenot/>



Bibliographie

Le site de la CNESST, en particulier :	Bénévoles https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/conditions-travail/statuts-particuliers/benevoles https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/organiser-prevention/mesures-specifiques-etablissements/mecanismes-prevention-participation-etablissement
Jurisprudence : un bénévole qui reçoit une "compensation" pourrait être dans les faits un travailleur	https://citoyens.soquij.qc.ca/php/decision.php?ID=8D560FE2DE0EBF1BF4655A7CC2A25A20
Inscription des bénévoles à la CNESST : exemple de Vélo Québec	https://docs.google.com/viewer?embedded=true&url=https%3A%2F%2Fwww.velo.qc.ca%2Fwp-content%2Fuploads%2F2021%2F05%2Fcnesst-protection-des-benevoles.pdf%3Futm_source%3Dchatgpt.com
Autres enjeux juridiques annexes sur la question du bénévolat	https://educaloi.qc.ca/capsules/osbl-benevoles-bonnes-pratiques/



Annexes - détails sur les nouvelles obligations

Rendre obligatoire un plan d'action en prévention dans les établissements de moins de 20 travailleuses et travailleurs

Les établissements comptant moins de 20 travailleuses et travailleurs devront élaborer et mettre en application un plan d'action en prévention propre à leur établissement.

Ce plan d'action partage les mêmes objectifs que le programme de prévention qui s'adresse aux établissements d'au moins 20 travailleuses et travailleurs.

Ce plan d'action doit notamment prévoir :

- l'identification des risques pouvant influencer sur la santé des travailleuses et travailleurs de l'établissement, dont les risques chimiques, biologiques, physiques, ergonomiques et psychosociaux liés au travail, ainsi que de ceux pouvant toucher leur sécurité
- les mesures et les priorités d'action permettant d'éliminer ou, à défaut, de contrôler les risques identifiés grâce à la hiérarchie des mesures de prévention et les échéanciers pour l'accomplissement de ces mesures et de ces priorités
- les mesures de surveillance et d'entretien permettant de s'assurer que les risques identifiés sont éliminés ou contrôlés
- l'identification des moyens et des équipements de protection individuels pour répondre aux besoins des travailleuses et travailleurs
- la formation et l'information en matière de santé et de sécurité du travail

S'il existe un programme de santé au travail applicable à son établissement, l'employeur a l'obligation d'élaborer des éléments de santé dans son plan d'action.

Obliger les membres du comité de santé et de sécurité, le représentant en santé et en sécurité et l'agent de liaison à participer à un programme de formation pour les établissements

Les membres du comité de santé et de sécurité, l'agente ou l'agent de liaison en santé et en sécurité et la représentante ou le représentant en santé et en sécurité doivent obligatoirement participer à un programme de formation dans le but d'occuper leur rôle et leurs fonctions dans les établissements.

Toutefois, le représentant à la prévention n'a pas l'obligation de participer à cette formation.

Le contenu et la durée de cette formation sont déterminés par règlement pour :

- les membres du comité de santé et de sécurité
- le représentant en santé et en sécurité

Dans le cas de l'agent de liaison en santé et sécurité, c'est la CNESST qui détermine le contenu et la durée de cette formation.

Les membres du comité de santé et de sécurité, l'agent de liaison en santé et sécurité et le représentant en santé et en sécurité peuvent s'absenter, sans perte de salaire, le temps nécessaire pour participer à ces programmes de formation.

Rendre obligatoire le comité de santé et de sécurité dans les établissements qui ont au moins 20 travailleuses et travailleurs au cours de l'année

Tous les établissements qui ont au moins 20 travailleuses et travailleurs au cours de l'année ont l'obligation de former un comité de santé et de sécurité. Dans le décompte du nombre de travailleurs, ceux dont les services sont loués ou prêtés à l'employeur doivent être inclus.

Si elle le juge nécessaire, la CNESST peut exiger la formation d'un comité de santé et de sécurité, peu importe le nombre de travailleurs dans l'établissement.

L'obligation de former un comité de santé et de sécurité ne s'applique pas pour un établissement regroupant au moins 20 travailleurs pour moins de 21 jours au cours de l'année. Lorsqu'au cours d'une année le nombre de travailleurs présents dans un établissement devient inférieur à 20, le comité de santé et de sécurité doit être maintenu jusqu'au 31 décembre de l'année suivante.

Les modalités du comité de santé et de sécurité sont déterminées par entente entre :

- l'employeur, l'association accréditée et les travailleurs non représentés par une association accréditée de l'établissement (nombre de travailleurs présents dans le comité)
- les membres du comité (règles de fonctionnement, temps minimal auquel le représentant en santé et sécurité peut consacrer à ses fonctions)

Jusqu'à la conclusion d'une entente sur la fréquence minimale des réunions, le comité tient une réunion tous les 3 mois.

S'il n'y a pas d'entente sur le nombre de représentants des travailleurs dans le comité ou sur les règles de fonctionnement, ce nombre et ces règles sont ceux établis par règlement.

Les membres du comité de santé et de sécurité doivent suivre une formation obligatoire. Le délai pour suivre cette formation, le contenu et la durée sont déterminés par règlement.

En ce qui concerne les fonctions du comité, le comité peut maintenant consulter un intervenant en santé au travail, ou lui demander sa collaboration, pour faire des recommandations dans le volet santé du programme de prévention de l'établissement.

Désigner une agente ou un agent de liaison en santé et en sécurité dans les établissements ayant moins de 20 travailleuses et travailleurs

Dans les établissements ayant moins de 20 travailleuses et travailleurs, une agente ou un agent de liaison en santé et en sécurité est désigné par :

- les **associations accréditées** et
- les travailleuses et travailleurs non représentés de l'établissement

Cette personne a pour fonction de :

- coopérer avec l'employeur pour faciliter la communication des informations en santé et en sécurité du travail entre l'employeur et les travailleuses et travailleurs de l'établissement
- collaborer à l'élaboration et à la mise en application du **programme de prévention** ou du plan d'action en écrivant ses recommandations à l'employeur
- faire des recommandations écrites sur l'**identification des risques** dans le milieu de travail
- porter plainte à la CNESST, si nécessaire

L'agent de liaison en santé et en sécurité est protégé par la **Loi sur la santé et la sécurité du travail**. L'employeur ne peut le congédier, le suspendre, le déplacer ou exercer des mesures discriminatoires ou de représailles à son égard ou lui imposer toute autre sanction pour le motif qu'il exerce ses fonctions.

Il doit participer à une formation dont le contenu et la durée sont déterminés par la CNESST. Il peut s'absenter de son travail le temps nécessaire pour exercer ses fonctions et pour participer à la formation déterminée par la CNESST.

Comment calculer le nombre de "travailleurs" pour déterminer les mécanismes de prévention et de participation à mettre en place

Qui inclure dans le calcul?

Les personnes suivantes doivent être incluses dans le nombre de travailleurs de l'établissement :

- travailleuse ou travailleur :
 - à temps plein
 - à temps partiel
 - occasionnel
 - **bénévole** avec un contrat de travail ou d'apprentissage
 - d'agence ou dont les services sont loués ou prêtés
 - assigné temporairement à l'établissement
 - qui effectue du travail sur la route ou dans un autre lieu de travail
- travailleur étranger temporaire
- **stagiaire**, étudiante ou étudiant avec un contrat de travail ou d'apprentissage

Outil pour calculer le nombre de travailleurs

Pour vous aider à calculer le nombre de travailleuses et de travailleurs dans un établissement pour la mise en place des mécanismes de prévention et de participation, vous pouvez utiliser le [calculateur du nombre de travailleurs en établissement](#). Cet outil peut être utilisé par les employeurs, les travailleurs, leurs représentants ainsi que leurs associations.

Exception : établissements groupant 20 travailleurs ou plus pendant moins de 21 jours : Au lieu de mettre en place un comité de santé et de sécurité et de désigner un représentant en santé et en sécurité, ces établissements doivent désigner un agent de liaison en santé et en sécurité.

Qui exclure du calcul?

Les personnes suivantes doivent être exclues dans le calcul du nombre de travailleuses et de travailleurs

- représentante ou représentant de l'employeur, par exemple :
 - gérant
 - contremaître
 - surintendant
 - superviseur
- **Les membres du conseil d'administration**