

# TROUSSE DE MÉDIATION



PRODUIT PAR

## LA CORPORATION DE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE BEAUCE-ETCHEMINS

12427, 1<sup>ère</sup> Avenue, Ville de Saint-Georges, Beauce (Québec) G5Y 2E3

Téléphone : (418) 228-3454 Télécopieur : (418) 228-7111

Courriel : [cdcbe@globetrotter.net](mailto:cdcbe@globetrotter.net) Site Internet : [www.cdcbe.org](http://www.cdcbe.org)

Rédaction : Carl Thibaudeau  
Comité de travail : Carl Thibaudeau, Lyne Grenier  
Conception et mise en pages : Johanne Labbé

Automne 2001

## Table des matières

<b>Historique.....</b>	<b>3</b>
<b>Vous n'êtes pas seul(e)!.....</b>	<b>4,5</b>
• <b>La gestion des conflits.....</b>	<b>4</b>
• <b>Les causes des conflits.....</b>	<b>4,5</b>
• <b>Contexte des conflits en milieu communautaire.....</b>	<b>5</b>
<b>Rôle des administrateurs d'un conseil d'administration</b>	
♦ <b>Fonctions du conseil d'administration.....</b>	<b>6</b>
♦ <b>Vous avez le devoir d'éviter de vous placer en conflits d'intérêts... 6</b>	<b>6</b>
♦ <b>L'assurance responsabilité civile des administrateurs et dirigeants.....</b>	<b>6,7,8</b>
♦ <b>15 règles d'or à l'intention des administratrices et administrateurs bénévoles.....</b>	<b>8</b>
<b>Politique de conditions de travail</b>	
♦ <b>Politique d'embauche.....</b>	<b>9</b>
♦ <b>Période d'essai et évaluation.....</b>	<b>10</b>
♦ <b>Congédiement, départ volontaire et avis de cessation d'emploi 10,11</b>	<b>10,11</b>
♦ <b>Heures de travail.....</b>	<b>12</b>
♦ <b>Congés fériés et payés.....</b>	<b>12</b>
♦ <b>Congés sans solde.....</b>	<b>13</b>
♦ <b>Évaluation de la personne salariée.....</b>	<b>13</b>
♦ <b>Renouvellement du contrat de travail.....</b>	<b>14</b>
♦ <b>Politique de frais de déplacement et de séjour.....</b>	<b>14</b>
♦ <b>Assurances collectives.....</b>	<b>14</b>
<b>La médiation</b>	
♦ <b>Qu'est-ce que la médiation.....</b>	<b>15</b>
♦ <b>Les principes de base de la médiation civile et commerciale.....</b>	<b>15</b>
♦ <b>Objectifs de la médiation civile et commerciale.....</b>	<b>15</b>
♦ <b>Le rôle du médiateur.....</b>	<b>16</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>17</b>

**Annexe 1**

- **Exemple d'un contrat de travail d'une personne salariée..... 18**

**Annexe 2**

- **Grille d'évaluation de la personne responsable.....19-24**

**Annexe 3**

- **Modèle de description de tâches..... 25-29**

**Annexe 4**

- **Liste des médiateurs..... 30**



# TROUSSE DE MÉDIATION

## HISTORIQUE

*La CDC Beauce-Etchemins a décidé de produire ce document suite aux nombreuses demandes qu'elle recevait de ses membres. Les interventions qui étaient sollicitées de notre part concernaient généralement des conflits entre les conseils d'administration et leurs employés. On demandait à la CDC d'intervenir et de faire en quelque sorte une médiation entre les parties. Devant cet état de fait, nous avons mis sur pied un comité pour évaluer notre apport possible lorsqu'une telle demande nous était formulée. Nous avons évalué la possibilité d'intervenir directement auprès des parties concernées. Cependant après consultation, notamment avec des juristes spécialisés de la question, nous avons conclu que nous n'avions pas l'expertise nécessaire pour faire ce type d'intervention.*

*Le comité de médiation en collaboration avec le conseil d'administration a alors décidé de produire ce document. Les informations qu'il contient visent principalement à prévenir les problèmes dans les organismes communautaires. Nous croyons au bien fondé des rôles et des tâches clairement définis. Nous voulons éviter que les conflits potentiels conduisent à une détérioration des services directs offerts à la population.*

*Les conflits originent souvent des malentendus ou des manques de communication entre les différentes sphères d'une organisation. Nous allons vous suggérer dans cette trousse, différents outils visant à clarifier les rôles et les mandats des personnes impliquées dans la gestion d'un organisme communautaire.*

*Bonne lecture!*

# VOUS N'ÊTES PAS SEUL(E)!



## La gestion des conflits

Il arrive que les membres d'un groupe ne s'entendent pas entre eux ou soient en désaccord avec la direction ou les objectifs de leur organisation. En pareil cas, il se produit un déséquilibre et leur comportement s'en trouve perturbé.

On peut voir à l'occasion, des gens résister au changement ou même saboter un programme ou un projet lorsqu'ils ont une opinion différente de celle de la direction ou du conseil d'administration.

Le comportement d'un individu ou d'un groupe peut être troublé lors d'un conflit. On appelle conflit une situation où des personnes, des équipes, des services ou des organisations s'opposent. Un conflit se manifeste lorsqu'un individu ou une organisation risque de perdre quelque chose ou se voit empêché de réaliser un gain. Ce sont des éléments comme la crainte, l'angoisse, la méfiance et la tension qui sont à l'origine des conflits.

La gestion des conflits amène le conseil d'administration à intervenir pour accroître ou réduire l'ampleur des tensions évidentes. Le conflit n'est pas nécessairement négatif dans un groupe, il peut être la source de changement important, un questionnement sur les façons de faire et, même, le moment d'apporter de l'innovation dans un organisme, une période de grande réflexion.

## Les causes des conflits

Divers éléments peuvent engendrer des frictions. Ainsi, beaucoup de conflits résultent d'une incompatibilité des objectifs.

Des ressources limitées peuvent susciter un conflit. Il ne faut pas s'étonner d'observer des tensions lorsque le conseil d'administration doit prioriser certaines activités dans le budget.

Une divergence des valeurs ou des façons de faire engendre aussi fréquemment un désaccord entre des individus dans un même organisme. Par exemple, les bénévoles présents dans l'organisation depuis plus longtemps que certains nouveaux employés et qui ne sont pas d'accord avec leurs façons de faire.

Les relations organisationnelles constituent une autre source de mésentente. Prenons l'exemple d'un organisme qui n'a pas de politique de conditions de travail pour ses employé(e)s. En effet, l'organisme gérait ses ressources humaines selon le gros bon sens des administrateurs, puisqu'il n'y avait que 2 employé(e)s. Mais aujourd'hui, ce sont 6 employé(e)s qui font une demande de vacances. Les plus anciens s'attendent d'avoir la priorité, mais la nouvelle direction voit les choses autrement.

Le chevauchement des responsabilités peut aussi donner lieu à un conflit entre des individus. L'exemple classique dans notre milieu est le chevauchement des responsabilités entre la direction ou la coordination et le conseil d'administration. Qui décide? Qui a les marges de manœuvre? Qui est responsable? Qui est imputable? De quoi? Et à qui?

Une mauvaise communication représente une autre grande source de conflit. Ce sont souvent des directives pas toujours clairement indiquées ou des exigences mal comprises. Ces situations enveniment énormément la gestion quotidienne d'un organisme communautaire.

### **Contexte des conflits en milieu communautaire**

Il est normal que les organismes communautaires vivent des situations conflictuelles. Le contexte dans lequel travaillent les organismes y contribue grandement.

- ◆ Augmentation du financement par projet.
- ◆ Augmentation du nombre d'employé(e)s.
- ◆ Le roulement de personnel.
- ◆ Le roulement des administrateurs.
- ◆ Le passage de coordonnateur/intervenant à directeur.
- ◆ L'augmentation des tâches de chacun.
- ◆ L'alourdissement de la clientèle.

Il est quasi impossible d'éliminer toutes frictions dans une organisation. Cependant, lorsqu'un coordonnateur/directeur s'aperçoit qu'un conflit s'intensifie, il doit remédier à la situation. Pour ce faire, l'organisme peut faire ses propres démarches ou se référer à la CDC Beauce-Etchemins en toute confidentialité.

Si votre organisme a déjà vécu un conflit et que vous êtes disponible pour le partager avec d'autres, nous vous invitons à le faire savoir à la permanence de la CDC Beauce-Etchemins et ce, dans l'objectif de vous référer des organismes qui pourraient avoir besoin de votre support dans une situation similaire.



## RÔLE DES ADMINISTRATEURS D'UN CONSEIL D'ADMINISTRATION



### A) FONCTIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

- 1- Ils définissent les orientations de l'organisme conformément à sa mission;
- 2- Ils élaborent le plan d'action annuel et créent les structures nécessaires à sa réalisation;
- 3- Ils approuvent les ressources financières de l'organisme;
- 4- Ils élaborent et approuvent les politiques de l'organisme;
- 5- Ils représentent l'organisme au sein de mécanismes de concertation ou lors d'événements publics;
- 6- Ils assurent un contrôle quant aux orientations, aux politiques, aux prévisions budgétaires et à la réalisation du plan d'action annuel de l'organisme.

### B) VOUS AVEZ LE DEVOIR D'ÉVITER DE VOUS PLACER EN CONFLITS D'INTÉRÊTS

En tant qu'administrateur, votre fonction exige que vous évitiez de vous placer en situation de conflit entre votre intérêt personnel et celui de votre organisme. Vous ne devez jamais vous placer dans une position où votre intérêt personnel risque de s'opposer à celui de l'organisme. Une telle position vous mettrait en face d'un choix, alors que votre devoir ne vous en dicte qu'un seul possible : l'intérêt de l'organisme. Cet intérêt doit toujours primer.

### C) L'ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE DES ADMINISTRATEURS ET DIRIGEANTS

Faites-vous partie de ces milliers de Québécois qui, au sein d'associations ou de compagnies à but non lucratif, agissent comme dirigeants ou administrateurs? Vous ne recevez aucune rémunération pour ce travail que vous assumez durant vos loisirs et cette implication socio-communautaire vous tient à cœur. C'est très bien et beaucoup de personnes de tout âge vous en sont reconnaissantes.

#### **Soyez conscient de votre engagement**

Nous aimerions attirer votre attention sur un point très important. Savez-vous qu'à titre d'administrateur ou de dirigeant d'une organisation sans but lucratif, votre responsabilité pourrait être engagée du fait que cette société pourrait, elle-même, être trouvée responsable? En effet, la responsabilité des administrateurs et des dirigeants découlant de plusieurs niveaux de législation et évoluant avec la création des nouvelles lois s'avère de plus en plus lourde.

## **La responsabilité des administrateurs**

Si on essaie de délimiter la nature de cette responsabilité, on peut la résumer de la façon suivante :

1. Les administrateurs et dirigeants peuvent être tenus personnellement responsables d'actes ou d'omissions survenus dans l'exercice de leurs fonctions.
2. Les administrateurs et dirigeants peuvent être tenus personnellement responsables des pertes ou de la mauvaise gestion des avoirs de la société.
3. Les administrateurs ou dirigeants peuvent être poursuivis pour manquement à surveiller ou à diriger des subalternes ou les affaires de la société de façon appropriée ou pour des actions posées en dehors de leur autorité.
4. Les administrateurs et dirigeants peuvent être tenus solidairement responsables des actes commis par d'autres administrateurs simplement parce qu'ils siègent au même conseil d'administration.

## **Bien exercer ses fonctions**

Ceci dit, ne paniquez pas et n'allez pas donner, dès demain matin, votre démission d'administrateur. Dans les énoncés précédents, vous remarquerez qu'il est clairement dit « *les administrateurs ou dirigeants peuvent* ». Ce n'est donc pas automatique et il faut quand même prouver que la responsabilité de l'organisme et des administrateurs est véritablement engagée.

Il n'en demeure pas moins, lorsqu'on accepte un poste d'administrateur ou de dirigeant dans un organisme à but non lucratif, même sur une base bénévole, qu'il est important d'assumer cette tâche avec toute l'attention voulue et la compétence requise. Ne siégez pas sur un conseil uniquement pour faire plaisir à l'un ou à l'autre, surtout si une fois en place, vous vous apercevez que l'organisme n'est peut-être pas solide ou bien administré, pour quelque raison que ce soit.

Il est important aussi de se rappeler que vous n'êtes pas responsable uniquement de vos faits et gestes, mais de ce qui est fait et décidé par l'organisation. Donc, souvent c'est l'association ou la compagnie avec les administrateurs qui sont poursuivis.

L'assurance responsabilité des administrateurs et dirigeants s'applique dès qu'une réclamation alléguant une erreur ou une omission d'un administrateur est présentée à l'assureur au cours de la période de la police d'assurance. Il ne faut pas croire que ce n'est pas parce qu'on n'est plus administrateur ou dirigeant de l'organisme que l'on ne peut plus être tenu responsable. Après le départ, une action peut être intentée pour un fait ou un acte qui se serait produit alors que l'individu était, à ce moment-là, administrateur ou dirigeant! Tout dépend des délais de recours prévu par la loi pour intenter une action, selon les cas.

## **Quelques petits conseils à suivre**

Le bénévolat et l'implication personnelle dans la société sont très importants et jouent un rôle essentiel. Cependant, soyez vigilant lorsque vous vous impliquez afin de ne pas en subir des conséquences financières dommageables. Renseignez-vous, avant d'accepter toute responsabilité, du sérieux de l'organisation et de sa bonne gestion. Vous êtes là pour aider et participer, non pour payer les pots cassés par les autres! Il n'y a pas de mal à se renseigner sur les gens qui siègent avec vous.

Par la suite, vérifiez auprès de l'organisme s'il y a une police d'assurance qui vous donne les protections voulues. Si ce n'est pas le cas et que l'organisme est affilié à un autre, comme une fédération, par exemple, il est possible qu'il y ait une assurance qui vous couvre. Vérifier soigneusement ce fait.

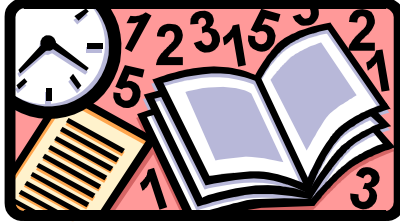
Nous vous suggérons aussi de suivre une formation pour les administrateurs d'un organisme à but non lucratif. Les cours sont donnés par Centraide ou par vos Centres d'action bénévole locaux. Ils vous renseigneront de façon plus approfondie sur la nature de vos fonctions. La gestion d'un organisme à but non lucratif a bien changé ces dernières années. Il est important de bien connaître la portée et les limites de votre travail sur le terrain.

#### **D) 16 RÈGLES D'OR À L'INTENTION DES ADMINISTRATRICES ET ADMINISTRATEURS BÉNÉVOLES**

1. Participer régulièrement aux réunions.
2. S'assurer que l'organisme conserve tous les procès-verbaux du c.a. ainsi que les décisions officielles.
3. Exercer un contrôle général des activités et des ressources de l'organisme.
4. Avant de prendre une décision, se renseigner sur son implication et sa pertinence.
5. Quand quelque chose ne va pas, s'en inquiéter tout de suite et réagir en conséquence.
6. Insister pour que des rapports financiers et d'activités soient présentés régulièrement aux réunions du c.a.
7. S'assurer que l'organisme retienne les services d'un comptable agréé pour la vérification des états financiers.
8. Demander à l'organisme de consulter un avocat dans les situations où une gestion prudente est de rigueur.
9. Demander des comptes-rendus écrits des réunions des comités du c.a. lorsqu'il y a des décisions à prendre.
10. Adopter des budgets équilibrés et éviter de contracter des dettes.
11. Bien connaître les autres membres du c.a. et le personnel de l'organisme.
12. Adopter et respecter des méthodes de travail acceptables pour tous les membres du c.a.
13. Éviter les règlements et la paperasse qui ne sont pas réellement utiles.
14. Éviter les conflits d'intérêts.
15. Acquérir une bonne connaissance de l'organisme et de son secteur d'intervention afin d'assumer les responsabilités relatives à sa gestion.
16. Faire preuve de discrétion à l'égard des informations confidentielles dont la diffusion pourrait nuire à l'organisme, ou porter atteinte à la vie privée des gens.



## POLITIQUE DE CONDITIONS DE TRAVAIL



### A) POLITIQUE D'EMBAUCHE

#### **Modèle de politique d'embauche**

*Les ouvertures de poste sont issues d'une décision du conseil d'administration. L'engagement d'une personne salariée devrait se faire par le biais d'un comité de sélection mandaté par le conseil d'administration. Nous vous proposons ci-dessous une façon de procéder.*

#### **1- Comité de sélection**

Le comité de sélection peut être formé d'un maximum de quatre personnes issues : *du conseil d'administration, du personnel salarié, et possiblement d'une ressource extérieure.*

#### **2- Responsabilités**

Le comité de sélection détermine le profil de la candidate ou du candidat recherché, ses critères de sélection et son mode de sélection (entrevue individuelle, de groupe, test écrit, etc.)

#### **3- Candidature d'un membre du personnel**

Si un(e) candidat(e) travaille déjà au sein de l'organisme et sollicite un autre emploi au sein même de l'organisme, le comité de sélection doit tenir compte de l'ancienneté du(de) la candidat(e) dans la mesure où cette personne satisfait aux exigences du comité et au profit de la candidate ou du candidat recherché.

#### **4- Implication au sein de l'organisme**

Le comité peut, s'il le désire, tenir compte de l'implication du candidat ou de la candidate dans l'organisme et reconnaître cette implication en tant qu'expérience pertinente dans la mesure où cette personne satisfait aux exigences du poste et au profil recherché.

#### **5- Choix d'une candidate ou d'un candidat**

Le comité de sélection, après analyse, rend sa décision finale sur le choix de la personne retenue et désigne une personne pour faire les vérifications d'usage ainsi que l'annonce à la personne retenue et à ceux et celles non retenu(e)s.

## **6- Durée du travail**

*Il est important de situer le contrat dans le temps. Trop de groupes se retrouvent avec des politiques de conditions de travail ou des contrats de travail non conformes à leur fonctionnement et aux lois en vigueur. Le contrat de travail s'appuie sur la politique de conditions de travail de l'organisme et spécifie les conditions particulières relatives à l'embauche de la personne salariée. Une révision périodique de la politique et du contrat est nécessaire.*

## **B) PÉRIODE D'ESSAI ET ÉVALUATION**

### **1- La période d'essai**

La période d'essai pour une personne salariée régulière est de (trois mois). Cette période doit se conclure par une évaluation de la personne salariée.

La période d'essai pour la personne salariée à contrat ou projet est équivalente à (25%) du temps prévu au contrat.

### **2- Évaluation**

L'évaluation se fait en confrontant le travail effectué par la personne salariée à la description des tâches reliées à son emploi. L'évaluation peut être menée conjointement par la personne responsable, la personne salariée, un membre du conseil d'administration ou un membre de l'équipe de travail.

Au terme de l'évaluation de la période d'essai, plusieurs orientations peuvent être privilégiées (prolongation de la période d'essai, embauche ou congédiement).

## **C) CONGÉDIEMENT, DÉPART VOLONTAIRE ET AVIS DE CESSATION D'EMPLOI**



### **1- Congédiement**

Une personne salariée ne peut être congédiée que pour des raisons justes et suffisantes. Le congédiement relève de la compétence du conseil d'administration.

#### **1.1 Procédure de congédiement**

- ◆ Un avertissement écrit doit être donné à la personne salariée régulière par le conseil d'administration ou son mandataire.
- ◆ Dans les (cinq jours) suivant la réception de l'avis écrit, la personne salariée peut demander une rencontre avec le conseil d'administration ou le mandataire pour discuter du problème.

- ◆ (Deux semaines) après l'avis écrit ou la rencontre avec le conseil d'administration, s'il n'y a toujours pas satisfaction, la personne salariée est avisée par écrit de son congédiement et des raisons qui le motivent par le conseil d'administration ou son mandataire.

Le conseil d'administration se réserve le droit de suspendre ou mettre fin au contrat de travail immédiatement s'il juge que la personne salariée a commis une faute grave et nuisible à l'organisme. Le fardeau de la preuve incombera au conseil d'administration. Les motifs suivants pourront être invoqués pour le congédiement ou la suspension :

- ❖ Vol d'argent ou de biens;
- ❖ Utilisation ou être sous l'effet de psychotropes;
- ❖ Actes et/ou interventions injustifiables auprès des organismes ou institutions;
- ❖ Usurpation d'autorité (aller au-delà des pouvoirs dévolus par la tâche)
- ❖ Comportements jugés inappropriés quant au bon fonctionnement de l'organisme;
- ❖ Tout autre cas jugé grave.

## 2- Départ volontaire

La personne salariée régulière qui désire quitter son emploi doit en aviser par écrit la personne responsable (trente jours) avant son départ.

*La loi sur les normes du travail, traite de délai raisonnable d'avis de la part de la personne qui veut quitter. Il n'y a cependant pas de normes ni de recours possible pour l'employeur pour exiger un délai d'avis de départ, autre que le civil. C'est donc une entente basée sur la bonne foi entre les deux parties.*

## 3- Avis de cessation d'emploi

L'employeur doit donner un avis écrit à la personne salariée avant de mettre fin à son contrat de travail ou de le mettre à pied pour six mois ou plus. Dans le cas d'un contrat à durée déterminée l'employeur n'est pas tenu de donner cet avis.

<b>Service continu</b>	<b>Durée de l'avis</b>
3 mois à 1 an	1 semaine
1 an à 5 ans	2 semaines
5 ans à 10 ans	4 semaines
10 ans et plus	8 semaines

## **D) HEURES DE TRAVAIL**

*La semaine « normale » de travail dans le milieu communautaire est généralement de trente-cinq heures réparties sur cinq jours. Devraient être considérées comme heures de travail de temps de déplacement pour réunion, colloque, représentation. De plus, d'autres aménagements de temps de travail peuvent être possibles, par exemple, la semaine de quatre jours qui contribue à éviter l'épuisement du personnel.*

### **1- Semaine normale de travail**

La semaine normale de travail est de (35 heures).

La Loi sur les normes du travail du Québec prévoit que la semaine normale de travail n'excède pas quarante-deux heures (42 h) et ce pour fins de calcul des heures supplémentaires.

### **2- Temps supplémentaire**

*La majorité des organismes communautaires privilégient la reprise de temps à la remise en argent à cause de leur situation financière. Par mesure préventive, nous recommandons aux groupes de fixer un plafond d'heures supplémentaires afin d'éviter que cette mesure ne devienne une solution permanente à une surcharge de travail. On doit s'entendre sur des modalités de reprise de temps selon les besoins de l'organisme, afin d'éviter de nuire à son fonctionnement.*

## **E) CONGÉS FÉRIÉS ET PAYÉS**

*Huit congés fériés sont inscrits à la Loi sur les normes du travail. Chaque organisme a la liberté d'ajouter des congés fériés mais ne peut en supprimer de la liste ci-bas mentionnée. À titre indicatif, suite à la consultation de plusieurs contrats de travail de groupes communautaires, la moyenne de congés payés accordés aux personnes salariées se situe autour de douze.*

La Loi sur les normes du travail et la Loi sur la Fête Nationale prévoient huit jours (8 j) fériés :

- Le 1<sup>er</sup> janvier
- Le Vendredi saint ou le lundi de Pâques, au choix de l'employeur
- Le lundi qui précède le 25 mai (la fête de Dollard ou de la Reine)
- Le 24 juin (la fête Nationale du Québec)
- Le 1<sup>er</sup> juillet ou le 2 juillet si le 1<sup>er</sup> juillet est un dimanche (Fête de la Confédération)
- Le 1<sup>er</sup> lundi de septembre (Fête du travail)
- Le 2<sup>e</sup> lundi d'octobre (Action de grâce)
- Le 25 décembre (Noël)

## **F) CONGÉS SANS SOLDE**

*La Loi sur les normes du travail ne prévoit aucune modalité de congé sans solde.*

- La personne salariée peut obtenir un congé sans solde, sans revenu, après (trois ans) de service. Durant ce congé, la personne salariée n'accumule ni ancienneté, ni vacances.
- La personne salariée pourrait accumuler de l'ancienneté à condition que ce congé soit relié à un domaine connexe à son travail après entente préalable avec le conseil d'administration.
- Pour obtenir un tel congé, la personne salariée soumet sa demande au conseil d'administration dans un délai de (trois mois) ouvrables pour tout congé sans solde d'une durée maximale (d'un an). La personne salariée a droit, à son retour, au poste qu'elle occupait à son départ.
- Après un congé sans solde d'un an, la personne salariée ne pourra être éligible à une autre année sans solde qu'après (trois ans) de service.
- Le conseil d'administration et la personne salariée s'entendent sur les modalités du congé sans solde : durée, dates et conditions du retour.

## **G) ÉVALUATION DE LA PERSONNE SALARIÉE**

*Nous recommandons aux organismes de procéder à une évaluation de chacun des membres de l'équipe ainsi que du fonctionnement de celle-ci sur une base annuelle.*

### **1- Moment de l'évaluation et processus de recommandation**

L'évaluation de la personne salariée se fera en début d'année financière selon les modalités définies dans la politique d'évaluation en vigueur.

Suite à cette évaluation, le comité d'évaluation déterminera les recommandations à transmettre à la personne salariée ainsi qu'au conseil d'administration quant au renouvellement du contrat ainsi que les modifications à y apporter.

### **2- Modèle de politique d'évaluation du rendement du personnel salarié**

*Nous vous proposons un modèle d'évaluation du personnel salarié de votre organisme. La grille d'évaluation qui est annexée concerne l'évaluation de la personne responsable de l'organisme.*

*Le conseil d'administration doit assumer l'évaluation de la personne responsable et celle-ci l'évaluation des personnes sous sa responsabilité. Il lui sera possible d'adapter la grille d'évaluation aux tâches et responsabilités des personnes salariées.*

Le système d'évaluation du rendement se veut l'instrument de communication privilégié entre l'employeur et la personne salariée et ce dans les deux sens. Il permet de canaliser l'échange d'information nécessaire à la réalisation des rôles respectifs; d'apprécier la contribution de la personne salariée et de s'entendre sur les moyens appropriés pour maintenir ou améliorer cette contribution à la réalisation de la mission de l'organisme.

Le système d'évaluation doit être perçu comme un processus continu de clarification du mandat, de correction des moyens pris, de motivation et de support à la personne salariée. Il est important de clarifier les résultats recherchés par l'organisme pour pouvoir ensuite préciser la contribution spécifique attendue de la part de la personne salariée.

Grille d'évaluation : annexe 2.

## **H) RENOUVELLEMENT DU CONTRAT DE TRAVAIL**

*Une révision périodique de la politique et du contrat de travail est nécessaire. Nous devrions donc à tous les ans revenir sur ledit contrat et ladite politique afin d'effectuer les ajustements et qu'ils demeurent des outils pertinents.*

Le contrat de travail sera renouvelé suite à l'évaluation annuelle.

## **I) POLITIQUE DE FRAIS DE DÉPLACEMENT ET DE SÉJOUR**

*Nous reproduisons ici la politique de frais de déplacement de la CDC Beauce-Etchemins. Les montants sont inscrits à titre indicatif et l'important est que l'organisme établisse sa politique selon les tarifs qu'il juge adéquats.*

### **1- Repas**

- ❖ Pour le déjeuner ( 8,00 \$)
- ❖ Pour le dîner (12,00 \$)
- ❖ Pour le souper (14,00 \$)

### **2- Transport**

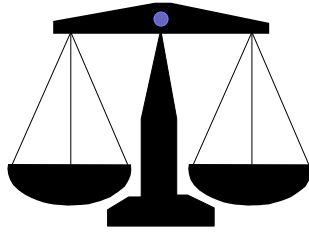
*Le taux remboursé du kilométrage varie d'un organisme à l'autre. En général, il est fixé entre 0,24¢ et 0,34¢.*

## **J) ASSURANCES COLLECTIVES**

Dans le contexte actuel de désengagement de l'État face aux soins de santé, ce qui pouvait apparaître comme un luxe semble devenir une nécessité, mais pour un groupe, se doter d'une assurance collective représente un investissement financier important. Nous croyons que cette formule devrait se développer dans les groupes : l'assurance collective est avantageuse, et pour les personnes salariées, et pour les groupes. Les coûts de l'assurance peuvent être répartis de diverses façons, selon ce qui convient le mieux à votre situation. La formule la plus souvent rencontrée est la répartition 50/50, mais il n'est pas rare que la part de l'employeur soit plus élevée.

Il est difficile et souvent plus coûteux pour un petit groupe communautaire d'avoir son propre plan d'assurance collective. Pour parer à cette limite, on peut se joindre à d'autres groupes afin de diminuer les frais. À cet effet la CDC Beauce-Etchemins offre ce service à ses membres.

## LA MÉDIATION



### **QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION?**

La médiation constitue un mode alternatif de règlement de conflits qui est avant tout un processus **volontaire et confidentiel**. Aucune solution n'est imposée aux parties; pour qu'un accord soit conclu, il faut qu'elles l'acceptent de plein gré. Tout ce qui est dit ou écrit durant le processus de médiation est formulé sous toute réserve et n'est pas recevable en preuve dans une procédure judiciaire.

Les rencontres de médiation se tiennent à l'extérieur des Palais de justice. Les parties peuvent choisir un médiateur accrédité par le Barreau du Québec ou recourir à un médiateur non accrédité. Quant aux honoraires du médiateur, ils sont défrayés par les parties, en parts égales et selon un taux horaire convenu.

### **LES PRINCIPES DE BASE DE LA MÉDIATION**

Les membres du comité (tripartite) sont d'avis que le fonctionnement du service de référence à la médiation doit tenir compte des principes suivants :

- Le processus proposé ne doit pas changer la procédure civile ni le cheminement d'un dossier;
- Le recours à la médiation ne doit pas retarder le traitement du dossier;
- Les lettres types expédiées aux parties ne doivent pas laisser croire que le dossier a été examiné par un juge;
- Le recours à la médiation ne doit pas faire en sorte d'augmenter les coûts de la justice.

### **OBJECTIFS DE LA MÉDIATION**

- Offrir aux procureurs et aux parties l'opportunité de participer à la médiation sur une base volontaire, sans retarder le processus judiciaire;
- Faciliter le dialogue entre les parties afin qu'elles règlent leur litige à l'amiable;
- Réduire les coûts reliés aux procédures judiciaires et diminuer le temps d'attente pour les causes devant être entendues;
- Développer chez les procureurs et les parties une volonté de régler leur litige en recourant à la médiation sur une base volontaire, sans retarder le processus judiciaire.

## **LE RÔLE DU MÉDIATEUR**

Afin d'assurer l'excellence des services, les médiateurs référés par le Service de référence doivent détenir une accréditation émise par le Barreau du Québec . Une liste des médiateurs accrédités est disponible aux bureaux du Service de référence à la médiation civile et commerciale de la Cour supérieure. Elle peut aussi être consultée au greffe des Palais de justice ou sur le site Internet du Barreau du Québec.

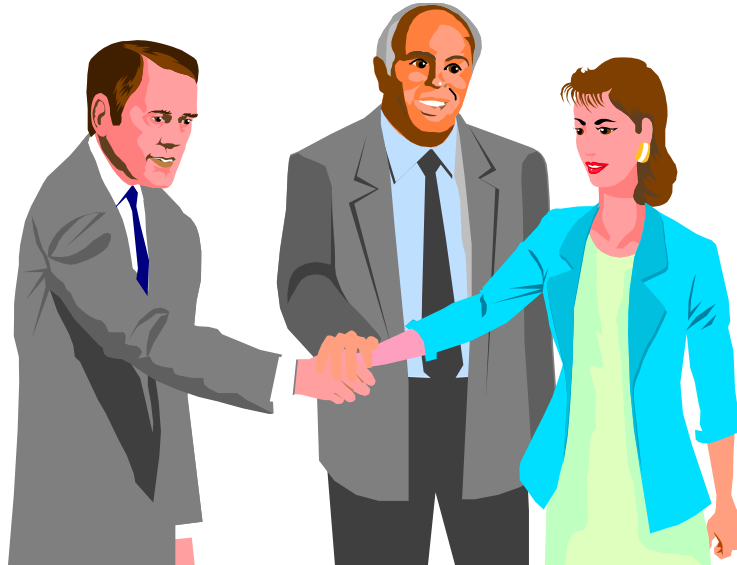
Pour être accrédité, le médiateur doit :

- Être membre du Barreau depuis au moins cinq ans;
- Souscrire à l'assurance responsabilité professionnelle;
- Avoir complété une formation de base de quarante (40) heures en médiation civile et commerciale reconnue par le Barreau du Québec;
- Dans les cinq (5) ans de leur accréditation, suivre une formation complémentaire de trente (30) heures et compléter trois (3) médiations.

Le rôle du médiateur est de :

- Aider les parties à trouver leurs propres solutions;
- Tenir une, parfois plusieurs rencontres de médiation;
- Faciliter le dialogue entre les parties;
- Dégager des solutions.

Le médiateur n'a pas pour rôle de remplacer les avocats qui continueront de conseiller leurs clients. Le médiateur n'a aucun pouvoir décisionnel, il agit comme « facilitateur » auprès des parties et de leurs avocats pour les aider à trouver une solution satisfaisante.



# Bibliographie



La plupart des textes du présent guide sont librement adaptés ou tirés directement des documents suivants :

- Le Circuit de la CDC de Laval, février 2001 (Par Manon Boily, agente de développement.
- Le guide des devoirs, obligations et responsabilités légales des administrateurs d'organismes à but non lucratif (Centre d'action bénévole de Québec Inc.)
- Centraide/United Way Canada. Programme C.A. MARCHE.
- Session de formation aux administrateurs et aux responsables permanents. Session 4 : Responsabilités légales, cahier du participant. (Centre d'action bénévole de Québec Inc.)
- Session de formation pour les membres de c.a. et leurs dirigeants. La Capitale Assurances Générales Inc.
- Politique de conditions de travail (Document de référence) produit par le Regroupement des organismes communautaires Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine.
- Document préparé par Me Hélène Lévesque du Service de référence à la médiation en matière civile et commerciale de la Cour supérieure, Québec (24 mars 2000)
- Rapport du comité tripartite sur la mise en œuvre d'un programme de référence à la médiation en matière civile et commerciale à la Cour supérieure, 30 septembre 1999.
- Liste des médiateurs/Section Québec en date du 30/03/2000. Barreau du Québec. Service de référence à la médiation en matière civile et commerciale de la cour supérieure du Québec.
- Code d'éthique et de déontologie. Confédération québécoise des Centres d'hébergement et de réadaptation. Fédération des CLSC du Québec.

# ANNEXE 1

## CONTRAT DE TRAVAIL PERSONNE SALARIÉE

Le présent contrat s'applique selon les conditions qui prévalent dans la politique des conditions de travail de (nom de l'organisme).

Il est convenu entre

\_\_\_\_\_ (Nom de l'organisme)

et

\_\_\_\_\_ (Nom de la personne salariée)

\_\_\_\_\_ (titre du poste) \_\_\_\_\_ statut d'emploi

La personne salariée s'engage à respecter les rôles et les tâches reliés au poste de \_\_\_\_\_ (titre du poste), dont le détail se trouve dans la description de tâches annexée à ce document.

L'employeur s'engage à verser une rémunération brute de \_\_\_\_\_ \$/l'heure, à raison de \_\_\_\_\_ heures par jour et de \_\_\_\_\_ jours/semaine. L'employeur s'engage également à renouveler ce contrat d'embauche chaque année et ce en début d'année financière (sauf pour les personnes à contrat/projet) après évaluation.

Ce contrat s'applique du \_\_\_\_\_ au \_\_\_\_\_.

En foi de quoi, les parties ont signé à \_\_\_\_\_ (municipalité)

ce contrat le \_\_\_\_\_ (Date, année).

\_\_\_\_\_  
Personne salariée

\_\_\_\_\_  
Nom + titre mandataire

Ancienneté reconnue : \_\_\_\_\_ Expérience reconnue (années) : \_\_\_\_\_

Particularités : \_\_\_\_\_

## ANNEXE 2

### GRILLE D'ÉVALUATION DE LA PERSONNE RESPONSABLE

Nom de la personne évaluée : \_\_\_\_\_

Date de l'évaluation : \_\_\_\_\_

#### Échelle

L'échelle suivante indique les cinq niveaux de l'évaluation des qualités professionnelles et personnelles :

(1) SUPÉRIEUR

Le rendement est en accord avec les attentes, mais les dépasse à plusieurs égards. La qualité de la contribution est supérieure à celle normalement attendue.

(2) SATISFAISANT

Le rendement, de façon générale et continue, rencontre les attentes. S'il y a des écarts, ils sont minimes et largement compensés par un rendement qui se situe au-delà des attentes dans d'autres réalisations. La qualité de la contribution répond aux exigences.

(3) À AMÉLIORER UN PEU

Le rendement est légèrement inférieur aux attentes. Il y a quelques écarts entre les attentes et les réalisations. Le rendement et la qualité de la contribution doivent faire l'objet d'une amélioration sensible.

(4) À AMÉLIORER GRANDEMENT

Le rendement est grandement inférieur aux attentes. Il y a plusieurs écarts entre les attentes et les réalisations. Le rendement et la qualité de la contribution doivent faire l'objet d'une grande amélioration.

(5) INACCEPTABLE

Le rendement et la qualité de la contribution sont inacceptables.

## GRILLE D'ÉVALUATION DE LA PERSONNE RESPONSABLE

(1) Supérieur (2) Satisfaisant (3) À améliorer un peu (4) À améliorer grandement (5) Inacceptable

<b>BLOC 1</b>	
<b>Responsabilités face au conseil d'administration</b>	
1. Participe à la préparation des réunions du conseil et des assemblées des membres	1 2 3 4 5
2. Apporte les informations et recommandations favorisant la prise de décision	1 2 3 4 5
3. Agit en conformité avec les décisions prises	1 2 3 4 5
4. Fait le lien entre le conseil d'administration et les différents comités de travail mis sur pied	1 2 3 4 5
5. Participe au recrutement des administrateurs/trices, facilite leur intégration et leur formation	1 2 3 4 5
6. Assure le lien avec le personnel salarié en l'informant de décisions prises	1 2 3 4 5
7. S'assure de la santé financière de l'organisme et en rend compte au conseil d'administration régulièrement	1 2 3 4 5
8. Respecte sa planification de travail, ses objectifs personnels et ses échéanciers	1 2 3 4 5
9. Fait rapport au conseil d'administration des activités de l'organisme sur une base régulière	1 2 3 4 5
10. Fait une analyse des tendances observées en vue d'établir les priorités et de fixer les grandes orientations	1 2 3 4 5
11. Établit, présente et explique les besoins en personnel	1 2 3 4 5
12. Recherche de sources de financement lorsque demandé par le conseil d'administration	1 2 3 4 5

Cote moyenne obtenue :

Commentaires : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## GRILLE D'ÉVALUATION DE LA PERSONNE RESPONSABLE

(1) Supérieur (2) Satisfaisant (3) À améliorer un peu (4) À améliorer grandement (5) Inacceptable

<b>BLOC 2</b>	
<b>Relations avec le public et la collectivité</b>	
1. Entretien de bonnes relations avec les partenaires sociaux, bailleurs de fonds, médias, participant(e)s, gouvernements et autres	1 2 3 4 5
2. Voit à ce que les activités et les services offerts répondent aux attentes et aux besoins de nos orientations	1 2 3 4 5
3. Assure la visibilité de l'organisme	1 2 3 4 5
4. Assure la représentation de l'organisme	1 2 3 4 5
5. Répond adéquatement aux questions soulevées par l'opinion publique	1 2 3 4 5
6. Utilise efficacement les différentes ressources du milieu	1 2 3 4 5
7. Favorise le recrutement, l'implication et la participation des membres aux activités	1 2 3 4 5

Cote moyenne obtenue :

Commentaires : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## GRILLE D'ÉVALUATION DE LA PERSONNE RESPONSABLE

(1) Supérieur (2) Satisfaisant (3) À améliorer un peu (4) À améliorer grandement (5) Inacceptable

<b>BLOC 3</b>	
<b>Habilités de gestion et de supervision face au personnel salarié</b>	
<b>PLANIFICATION DU TRAVAIL</b>	
1. Participe à l'embauche du personnel salarié	1 2 3 4 5
2. Précise les fonctions et les tâches de chaque personne salariée	1 2 3 4 5
3. Établit les priorités, fixe les objectifs et détermine un échéancier et un plan d'action avec chaque personne salariée	1 2 3 4 5
<b>ORGANISATION DU TRAVAIL ET SUIVI</b>	
4. Encadre les activités individuelles et d'équipe	1 2 3 4 5
5. Utilise de façon maximale les ressources financières et humaines	1 2 3 4 5
6. Assure l'encadrement, la supervision, l'évaluation et identifie les besoins de formation du personnel salarié	1 2 3 4 5
7. Délègue des responsabilités	1 2 3 4 5
8. Clarifie son rôle de personne responsable	1 2 3 4 5
9. Suscite la motivation du personnel salarié	1 2 3 4 5
10. Prend les mesures nécessaires pour régler rapidement les problèmes ou les conflits	1 2 3 4 5
11. Assure le suivi des tâches et évalue les résultats	1 2 3 4 5
12. Gère adéquatement le budget	1 2 3 4 5
13. S'assure de l'application et de la mise à jour de la politique de conditions de travail	1 2 3 4 5
<b>PRISE DE DÉCISION DANS LE CADRE DE SON TRAVAIL</b>	
14. Reconnaît qu'une décision doit être prise	1 2 3 4 5
15. Analyse la situation et juge de la décision à prendre	1 2 3 4 5
16. Prend la décision, sans délai indu et au moment opportun	1 2 3 4 5
<b>ORGANISATION PHYSIQUE DU MILIEU DE TRAVAIL</b>	
17. Veille à la préservation et à l'entretien des lieux et de l'équipement	1 2 3 4 5
18. S'assure de la mise à jour régulière des matériels et équipements	

(suite page suivante)

(Suite du bloc 3)

Cote moyenne obtenue :

Commentaires : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(1) Supérieur (2) Satisfaisant (3) À améliorer un peu (4) À améliorer grandement (5) Inacceptable

<b>BLOC 4</b>		
<b>Exécution de son propre travail</b>		
1. Qualité du travail	Exactitude, précision et fréquence d'erreurs	1 2 3 4 5
2. Quantité de travail	Somme de travail fait en respectant les délais	1 2 3 4 5
3. Connaissances professionnelles	Maîtrise et application de connaissances théoriques, pratiques et techniques, nécessaires à l'exécution de son emploi et au maintien de ses compétences	1 2 3 4 5
4. Organisation du travail	Manière d'organiser son travail, d'identifier les priorités, de faire preuve de jugement et de discernement dans la gestion de son temps et agir sans attendre	1 2 3 4 5
5- Capacité et volonté d'apprendre	La façon dont elle s'adapte aux techniques et aux méthodes nouvelles de travail	1 2 3 4 5

Cote moyenne obtenue :

Commentaires : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## GRILLE D'ÉVALUATION DE LA PERSONNE RESPONSABLE

(1) Supérieur (2) Satisfaisant (3) À améliorer un peu (4) À améliorer grandement (5) Inacceptable

<b>BLOC 5</b>		
<b>Habiletés et qualités personnelles</b>		
1. Dynamisme, motivation et engagement	Maintenir un intérêt et un effort constants face à son travail; démontrer un souci de réussite et de collaboration; faire preuve d'ardeur et de disponibilité	1 2 3 4 5
2. Autonomie, initiative et créativité	Démontrer une aptitude à résoudre des problèmes; une habileté à connaître ses ressources et à les utiliser pour fonctionner soi-même en fonction des exigences	1 2 3 4 5
3. Esprit d'équipe, relations interpersonnelles	Savoir s'intégrer dans son équipe : établir et maintenir des contacts harmonieux	1 2 3 4 5
4. Relation avec l'autorité	Collaborer de bonne volonté avec les administratrices; se sentir à l'aise avec les directives; avoir du tact dans ses rapports; être capable de négocier et de faire des compromis	1 2 3 4 5
5. Flexibilité et adaptation	Ajuster ses aptitudes et ses attitudes aux situations	1 2 3 4 5
6. Tolérance au stress et à l'ambiguïté	Maintenir un rendement efficace malgré des contraintes et des conditions caractérisées par l'absence d'information, d'appui ou d'encadrement	1 2 3 4 5
7. Capacité d'aidant(e)	Se rendre disponible aux autres et apporter des conseils et du support	1 2 3 4 5
8. Lucidité et résolution de problèmes	Détecter les malaises, reconnaître ses torts, admettre ses erreurs, accepter la critique	1 2 3 4 5
9. Leadership, influence	Intéresser et mobiliser le personnel salarié et les bénévoles pour favoriser une coopération directe	1 2 3 4 5
10. Analyse, synthèse et communication	Identifier les divers éléments d'une situation; associer et comparer les informations provenant de différentes sources; dégager et regrouper les éléments	1 2 3 4 5
11. Discernement et objectivité	Juger clairement et sainement les choses; évaluer les faits pour ce qu'ils sont tout en ayant une opinion personnelle	1 2 3 4 5
12. Écoute et compréhension	Se montrer ouverte et intéressée aux autres; percevoir et réagir à leurs besoins; prendre conscience de l'impact de soi sur autrui	1 2 3 4 5
13. Discrétion	Retenue judicieuse dans ses paroles et ses actions et aptitude à garder pour elle-même les informations confidentielles	1 2 3 4 5
14. Communication écrite	Écrire dans un français grammaticalement correct; utiliser un vocabulaire adapté aux lecteurs pour qu'ils comprennent bien le sens du message	1 2 3 4 5
15. Communication verbale	Être en mesure de bien rendre un message de façon verbale, utiliser un langage adapté	1 2 3 4 5

Cote moyenne obtenue :

Commentaires : \_\_\_\_\_

Signature :

\_\_\_\_\_  
Pour le comité d'évaluation

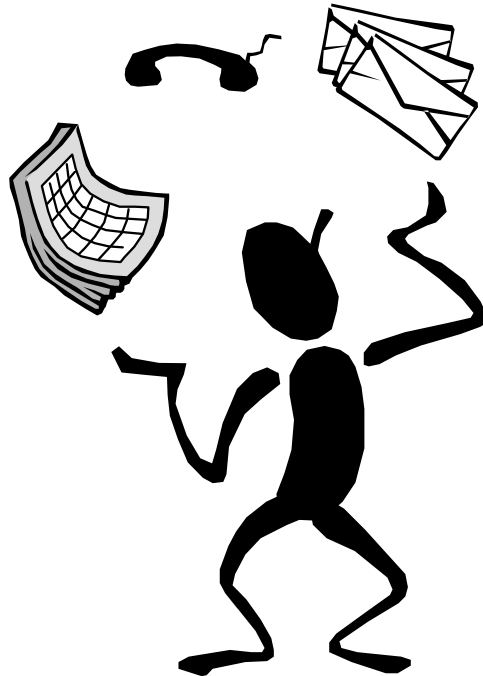
\_\_\_\_\_  
Personne responsable



## ANNEXE 3

### MODÈLE DE DESCRIPTION DE TÂCHES

1. PERSONNE RESPONSABLE
2. ANIMATEUR(TRICE)
3. INTERVENANT(E)
4. SECRÉTAIRE-RÉCEPTIONNISTE



# DESCRIPTION DE TÂCHES

## **1. PERSONNE RESPONSABLE**

### **Sommaire de la fonction**

Sous l'autorité du conseil d'administration, planifie, organise, dirige, coordonne et contrôle les activités de l'organisme, en détermine les objectifs, élabore ou approuve des lignes directrices.

### **Tâches et responsabilités**

1. Élabore, en collaboration avec le conseil d'administration, le plan d'action et les orientations.
2. Voit à l'administration générale de l'organisme.
3. Rédige les rapports d'activités et les soumet au conseil.
4. Administre et coordonne les divers services et activités.
5. Établit les besoins en ressources humaines, matérielles et financières; prépare le budget et produit les rapports financiers.
6. Administre et vérifie les résultats de différentes activités, veille à la rédaction et à l'application des politiques et règlements.
7. Représente l'organisme et voit à sa promotion.
8. Exécute tout autre tâche reliée à sa fonction.

La liste des tâches et responsabilités ci-dessus énumérées est sommaire et indicative. Il ne s'agit pas d'une liste complète et détaillée des tâches et responsabilités susceptibles d'être assumées par une personne salariée occupant cette fonction.

### **Pré-requis à définir par l'organisme**

#### *Qualités requises suggérées*

Connaissance du milieu communautaire  
Connaissance de la problématique liée à l'emploi  
Autonomie, initiative, leadership.

# DESCRIPTION DE TÂCHES

## **2. ANIMATEUR(TRICE)**

### **Sommaire de la fonction**

Sous la responsabilité de la personne responsable, coordonne et anime les activités.

### **Tâches et responsabilités**

1. Planifie, organise, anime et fait la promotion d'activités sociales, récréatives, éducatives et autres.
2. Appuie et seconde la clientèle dans la prise en charge d'activités qui favorisent l'autonomie.
3. Établit des rapports sur les activités : présences, participation, recommandations.
4. Collabore à l'identification des besoins en matière d'activités, de matériel, d'équipement et autres ressources.
5. Agit comme personne-ressource : accueil, inscriptions, observation des règles et des normes de sécurité; suivi des demandes et encadrement général des participants et participantes.
6. Crée un climat de détente et désamorce les situations susceptibles de causer des tensions.
7. Participe à des réunions de groupe et collabore avec les autres membres du personnel salarié.
8. Exécute toute autre tâche reliée à sa fonction, à la demande de la personne responsable.

La liste des tâches et responsabilités ci-dessus énumérées est sommaire et indicative. Il ne s'agit pas d'une liste complète et détaillée des tâches et responsabilités susceptibles d'être assumées par une personne salariée occupant cette fonction.

### **Pré-requis à définir par l'organisme**

#### *Qualités requises suggérées*

Capacité de travailler en équipe, selon un horaire de jour et de soir  
Entregent, autonomie, facilité de communication, dynamisme, initiative.

# DESCRIPTION DE TÂCHES

## **3. INTERVENANT(E)**

### **Sommaire de la fonction**

Sous l'autorité de la personne responsable, supporte et assiste les participant(e)s dans leurs projets et démarches vers l'autonomie.

### **Tâches et responsabilités**

1. Prépare un plan de travail pour chaque participant(e); se rend accessible pour des rencontres individuelles; encourage la vie de groupe et les échanges, et contribue à rétablir l'harmonie en situation de crise.
2. Conseille les personnes pour le développement de leurs activités de réinsertion sociale, culturelle et professionnelle.
3. Assiste les personnes dans leur quotidien : ménage, transport, magasinage, recherche d'un emploi ou autres.
4. Voit au milieu de travail : aménagement, propreté, installations des équipements, maintien de l'ordre et de la sécurité.
5. Participe aux séances de formation et aux réunions d'équipe et collabore avec d'autres partenaires.
6. Gère la petite caisse en respectant le budget.
7. Exécute tout autre tâche reliée à sa fonction, à la demande de la personne responsable.

La liste des tâches et responsabilités ci-dessus énumérées est sommaire et indicative. Il ne s'agit pas d'une liste complète et détaillée des tâches et responsabilités susceptibles d'être assumées par une personne salariée occupant cette fonction.

### **Pré-requis à définir par l'organisme**

#### *Qualités requises suggérées*

Empathie

Autonome et responsable

Aptitude à analyser et juger une situation

Disponible pour travailler selon un horaire flexible de jour et de soir.

# DESCRIPTION DE TÂCHES

## **4. SECRÉTAIRE-RÉCEPTIONNISTE**

### **Sommaire de la fonction**

Sous l'autorité de la personne responsable, s'occupe de l'accueil, de la réception des appels téléphoniques et du travail général de secrétariat.

### **Tâches et responsabilités**

1. Accueille les visiteurs, répond à leur demande d'information générale ou les réfère à qui de droit.
2. Commande les différentes fournitures de bureau et d'entretien ménager.
3. Reçoit les appels téléphoniques, les achemine ou prend le messages.
4. Fait le suivi des allers et venues.
5. Reçoit, date et distribue le courrier selon les méthodes établies ; adresse le courrier sortant et expédie divers documents.
6. Dactylographie divers documents tels que lettres, notes manuscrites, procès-verbaux, rapports, réquisitions, tableaux, bulletins, etc.
7. Classe, vérifie, tient à jour et codifie divers documents, la correspondance et autres, selon un système établi.
8. Effectue des travaux divers de photocopie et de télécopie.
9. Effectue les opérations financières courantes.
10. Exécute toute autre tâche reliée à sa fonction, à la demande de la personne responsable.

La liste des tâches et responsabilités ci-dessus énumérées est sommaire et indicative. Il ne s'agit pas d'une liste complète et détaillée des tâches et responsabilités susceptibles d'être assumées par une personne salariée occupant cette fonction.

### **Pré-requis à définir par l'organisme**

#### *Qualités requises suggérées*

Communication facile, courtoisie et distinction  
Bon sens de l'organisation.

# ANNEXE 4

## LISTE DES MÉDIATEURS

❖ **Cliche Richard** (1968)

**CLICHE, LAFLAMME, LOUBIER**

109, rue Verreault

Saint-Joseph de Beauce (Québec) GOS 2VO

Tél. : 418-397-5264

Télec. : 418-397-5269

[cliclafl@globetrotter.qc.ca](mailto:cliclafl@globetrotter.qc.ca)

❖ **Dutil Renaud** (1972)

**Me RENAUD DUTIL, AVOCAT**

11535, 1<sup>ère</sup> Avenue, suite 305

Ville Saint-Georges de Beauce (Québec) G5Y 7H5

Tél. : 418-228-6006

Télec. : 418-228-8676

[medutil@globetrotter.qc.ca](mailto:medutil@globetrotter.qc.ca)

❖ **Gobeil Gérald** (1975)

**SYLVAIN, PARENT GOBEIL**

225, du Collège, C.P. 40

Sainte-Marie de Beauce (Québec) G6E 3B4

Tél. : 418-386-1501

Télec. : 418-387-7070

[spga@globetrotter.net](mailto:spga@globetrotter.net)

❖ **Thibaudeau Bernard** (1968)

11505, 1<sup>ère</sup> Avenue

# 210

Ville Saint-Georges de Beauce (Québec) G5Y 2X3

Tél. : 418-228-2074

Télec. : 418-228-6016

[bthibaudeau@flynn.qc.ca](mailto:bthibaudeau@flynn.qc.ca)

