



NORME NATIONALE DU CANADA

CAN/BNQ 9700-340/2012
(R 2017)

Organismes de bienfaisance — Gouvernance et
bonnes pratiques de gestion



NORME NATIONALE DU CANADA

CAN/BNQ 9700-340/2012
(R 2017)

Organismes de bienfaisance — Gouvernance et
bonnes pratiques de gestion

Charities — Governance and Best Management Practices



ICS : 03.100.99

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS ET D'ACHAT

Toute demande de renseignements ou d'achat concernant le présent document peut être adressée au Bureau de normalisation du Québec (BNQ), à l'adresse suivante : 333, rue Franquet, Québec (Québec) G1P 4C7
[téléphone : 418 652-2238, poste 2437, ou 1 800 386-5114; télécopieur : 418 652-2292; courriel : bnqinfo@bnq.qc.ca; site Web : www.bnq.qc.ca].

RÉVISION DES DOCUMENTS DU BNQ

La collaboration des utilisateurs et des utilisatrices des documents du BNQ est essentielle à la mise à jour de ceux-ci. Aussi, toute suggestion visant à améliorer leur contenu sera reçue avec intérêt par le BNQ. Nous vous prions de nous faire parvenir vos suggestions ou vos commentaires en utilisant le formulaire que vous trouverez à la fin du présent document.

DEUXIÈME ÉDITION — 2017-03-15

Il s'agit d'une reconduction (confirmation) du texte de l'édition du 13 avril 2012.

L'examen systématique qui permettra de déterminer si le présent document doit être modifié, révisé, reconduit ou archivé sera commencé au plus tard à la fin de mars 2022.

Le présent exemplaire du document, qu'il soit en format électronique ou qu'il soit imprimé, n'est destiné qu'à une utilisation personnelle. Toute distribution à des tiers, à des partenaires ou à des clients, ainsi que toute sauvegarde, diffusion ou utilisation dans un réseau informatique, est interdite, à moins qu'une entente particulière n'ait été conclue entre un acheteur enregistré et le BNQ.

Seul un acheteur dument enregistré auprès du service à la clientèle du BNQ reçoit les mises à jour du document. Les notifications et le catalogue peuvent être consultés en tout temps dans le site Web du BNQ [www.bnq.qc.ca] pour vérifier l'existence d'une édition plus récente d'un document ou la publication de modificatifs ou d'erratas.

S'il désire continuer de recevoir les mises à jour, un acheteur enregistré doit informer, dans les meilleurs délais, le service à la clientèle du BNQ de tout changement d'adresse.

© BNQ, 2017

Tous droits réservés. Sauf prescription différente, aucune partie du présent document ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et le microfilmage, sans l'accord écrit du BNQ.

NORME
NATIONALE
DU CANADA

CAN/BNQ 9700-340/2012 (R 2017)

**ORGANISMES DE BIENFAISANCE —
GOUVERNANCE ET BONNES PRATIQUES DE
GESTION**



Conseil canadien des normes
Standards Council of Canada

Bureau de normalisation du Québec

Le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) est un organisme québécois de normalisation qui fait partie du Centre de recherche industrielle du Québec (CRIQ). Le BNQ a été créé en 1961. Il est l'un des quatre organismes d'élaboration de normes accrédités par le Conseil canadien des normes et, par conséquent, fait partie du système national de normes.

Le Bureau de normalisation du Québec consacre d'abord ses activités à la production de normes répondant aux besoins de l'industrie, des organismes publics et parapublics et des groupes concernés; il s'occupe également de la certification des produits, des processus et des services à partir des normes qu'il a élaborées, en apposant, lorsqu'il y a lieu de le faire, sa propre marque de conformité. Enfin, le BNQ offre un service d'information, en ce qui a trait aux normes tant québécoises que nationales et internationales, aux industriels désireux de se conformer aux normes dans l'optique de la fabrication et de l'exportation de produits divers et de la prestation de services.

Norme nationale du Canada

Une Norme nationale du Canada est une norme qui a été élaborée par un organisme d'élaboration de normes (OEN) titulaire de l'accréditation du CCN et approuvée par le Conseil canadien des normes (CCN) conformément aux documents du CCN intitulés Exigences et lignes directrices – Accréditation des organismes d'élaboration de normes et Exigences et lignes directrices – Approbation et désignation des Normes nationales du Canada. On trouvera des renseignements supplémentaires sur les exigences relatives aux Normes nationales du Canada à l'adresse : www.ccn.ca. Une norme approuvée par le CCN est l'expression du consensus de différents experts dont les intérêts collectifs forment, autant que faire se peut, une représentation équilibrée des intéressés concernés. Les Normes nationales du Canada visent à apporter une contribution appréciable et opportune au bien du pays.

Le CCN est une société d'État qui fait partie du portefeuille d'Industrie Canada. Dans le but d'améliorer la compétitivité économique du Canada et le bien-être collectif de la population canadienne, l'organisme dirige et facilite l'élaboration et l'utilisation des normes nationales et internationales. Le CCN coordonne aussi la participation du Canada à l'élaboration des normes et définit des stratégies pour promouvoir les efforts de normalisation canadiens. De plus, il fournit des services d'accréditation à différents clients, parmi lesquels des organismes de certification de produits, des laboratoires d'essais et des organismes d'élaboration de normes. On trouvera la liste des programmes du CCN et des organismes titulaires de son accréditation à l'adresse : www.ccn.ca.

Comme les Normes nationales du Canada sont revues périodiquement, il est conseillé aux utilisateurs de toujours se procurer l'édition la plus récente de ces documents auprès de l'organisme d'élaboration de normes responsable de leur publication.

AVIS

COMPRÉHENSION DE LA NOTION D'ÉDITION

Il importe de prendre note que la présente édition inclut implicitement tout modificatif et tout errata qui pourront éventuellement être faits et publiés séparément. C'est la responsabilité des utilisateurs du présent document de vérifier s'il existe des modificatifs et des erratas.

INTERPRÉTATION

Les formes verbales conjuguées **doit** et **doivent** sont utilisées pour exprimer une exigence (caractère obligatoire) qui doit être respectée pour se conformer au présent document.

Les expressions équivalentes **il convient** et **il est recommandé** sont utilisées pour exprimer une suggestion ou un conseil utiles mais non obligatoires ou la possibilité jugée la plus appropriée pour se conformer au présent document.

À l'exception des notes mentionnées **notes normatives** qui contiennent des exigences (caractère obligatoire), présentées uniquement dans le bas des figures et des tableaux, toutes les autres notes du document mentionnées **notes** sont **informatives** (à caractère non obligatoire) et servent à fournir des éléments utiles à la compréhension d'une exigence (caractère obligatoire) ou de son intention, des clarifications ou des précisions.

Les **annexes normatives** fournissent des exigences supplémentaires (caractère obligatoire) qui doivent être respectées pour se conformer au présent document.

Les **annexes informatives** fournissent des renseignements supplémentaires (à caractère non obligatoire) destinés à faciliter la compréhension ou l'utilisation de certains éléments du présent document ou à en clarifier l'application, mais ne contiennent aucune exigence (caractère obligatoire) qui doit être respectée pour se conformer au présent document.

DÉGAGEMENT DE RESPONSABILITÉ

Le présent document a été élaboré comme document de référence à des fins d'utilisation volontaire. C'est la responsabilité des utilisateurs de vérifier si des lois ou des règlements rendent obligatoire l'utilisation du présent document ou si des règles dans l'industrie ou des conditions du marché l'exigent, par exemple, des règlements techniques, des plans d'inspection émanant d'autorités réglementaires, des programmes de certification. C'est aussi la responsabilité des utilisateurs de tenir compte des limites et des restrictions formulées notamment dans l'objet et dans le domaine d'application et de juger de la pertinence du présent document pour l'usage qu'ils veulent en faire.

AVANT-PROPOS

Le présent document a été approuvé par le Conseil canadien des normes (CCN) en tant que norme nationale du Canada reconduite (confirmée). Sa reconduction (confirmation) a été approuvée par un comité de normalisation formé des membres suivants :

Intérêt général

BERGERON, Caroline	Université de Montréal
BOIVIN, Patrick	Agence du revenu du Canada
DRAN, Valérie	Registraire des entreprises du Québec
GRANGER, Roland	BNP Stratégies
PLAISENT, Michel	ESG-UQAM
ROY, Jacinthe	Association des professionnels en gestion philanthropique (APGP)

Fournisseurs

BÉRARD, Patrick	Fondation Héma-Québec
CHAREST, Ginette	Fondation québécoise du cancer
EFFER, Grant	Armée du Salut
RIVARD-ROYER, Hugo	Association des fondations d'établissements de santé du Québec (AFESAQ)
ROY, Marie-Claude	Fondation HEC Montréal
TREMBLAY, Linda	Centraide du Grand Montréal

Utilisateurs

DEROME, Diane	Mouvement des caisses Desjardins
---------------	----------------------------------

FALARDEAU, Denis

Association coopérative d'économie familiale de
Québec (ACEF)

GARCIA, Tonatiuh

Secrétariat à l'action communautaire autonome et
aux initiatives sociales du ministère de l'Emploi
et de la Solidarité sociale

GAUTHIER, Yvan

Fondation du Grand Montréal

Coordination

GAGNÉ, Nicole (normalisatrice)

Bureau de normalisation du Québec (BNQ)

L'édition 2012 du présent document a été élaborée et approuvée par un comité de normalisation formé des membres votants suivants :

Catégorie intérêt général

BEAULIEU, Maryse	Association des professionnels en gestion philanthropique (APGP)
BERGERON, Caroline	Université de Montréal
BOIVIN, Patrick	Agence du revenu du Canada
BOLDUC, Christian	BNP Stratégies
LAJOIE, Christian	Registraire des entreprises du Québec
PLAISANT, Michel	ESG-UQAM

Catégorie fournisseurs

GAGNON, Pierre-Yves	Fondation québécoise du cancer
GRANGER, Roland	Association des fondations d'établissements de santé du Québec (AFESAQ)
ROY, Danielle Gabrielle	Fondation Héma-Québec
TASSÉ, Michel	Armée du Salut
TREMBLAY, Linda	Centraide du Grand Montréal

Catégorie utilisateurs

BEAUDOIN, Pierre	Université Laval
BROUSSEAU, Louise-Marie	Mouvement des caisses Desjardins
CARDINAL, Francine	Fondation du Grand Montréal
FALARDEAU, Denis	Association coopérative d'économie familiale de Québec (ACEF)
JOLY, Andrée-Anne	Office de la protection du consommateur

SANSCHAGRIN, Esther

Secrétariat à l'action communautaire autonome et
aux initiatives sociales du ministère de l'Emploi
et de la Solidarité sociale

GAGNÉ, Nicole (coordonnatrice)

Bureau de normalisation du Québec (BNQ)

La participation de Manon Pépin de la Fondation Héma-Québec, de Roch Patenaude de l'Agence du revenu du Canada, de Daniel Cauchon anciennement de la Fondation québécoise du cancer et de Rémi Dusseault du Registraire des entreprises du Québec est également à souligner.

L'élaboration de la présente norme est rendue possible grâce au soutien financier du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale du Québec, du ministère du Revenu du Québec et de la Fondation de l'UQAM.

SOMMAIRE

	Page
INTRODUCTION	1
1 OBJET	1
2 DOMAINE D'APPLICATION	1
3 DÉFINITIONS	2
4 EXIGENCES GÉNÉRALES	4
4.1 RESPECT DES EXIGENCES	4
4.2 ENREGISTREMENT	4
4.3 RESPECT DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS	4
4.4 MISSION	4
4.5 CODE D'ÉTHIQUE	4
4.6 CONFLIT D'INTÉRÊTS	5
4.7 CONFIDENTIALITÉ	5
4.8 TRAITEMENT DES PLAINTES	5
5 GESTION DE L'INFORMATION	6
5.1 DIFFUSION DES RENSEIGNEMENTS	6
5.2 EXACTITUDE DE L'INFORMATION	7
5.3 CONSERVATION ET DESTRUCTION DES DOCUMENTS PAPIER ET DES FICHIERS INFORMATIQUES	7
6 GOUVERNANCE	7
6.1 RÈGLEMENTS GÉNÉRAUX	7
6.2 ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DES MEMBRES	7
6.3 CONSEIL D'ADMINISTRATION	8
6.3.1 Élection ou nomination des administrateurs	8
6.3.2 Rôles et responsabilités des administrateurs	8
6.3.3 Réunions du conseil d'administration	8
6.4 PLANIFICATION STRATÉGIQUE	9
7 GESTION	9
7.1 POLITIQUES ET PROCÉDURES DE GESTION	9
7.2 CONTRÔLE DES FINANCES	9

8	RESSOURCES HUMAINES	10
8.1	GESTION DU PERSONNEL	10
8.2	GESTION DES BÉNÉVOLES	11
9	PROGRAMMES DE BIENFAISANCE	11
9.1	CHOIX DES PROGRAMMES DE BIENFAISANCE	11
9.2	ÉVALUATION DES PROGRAMMES DE BIENFAISANCE	11
10	SOLLICITATION DES DONATEURS ET ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	12
10.1	POLITIQUE SUR LA SOLLICITATION ET LES DONATEURS	12
10.2	ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	12
ANNEXE A —	RÉFÉRENCES INFORMATIVES	14
ANNEXE B —	BIBLIOGRAPHIE	15

ORGANISMES DE BIENFAISANCE — GOUVERNANCE ET BONNES PRATIQUES DE GESTION

INTRODUCTION

La présente norme a été élaborée dans le but que les organismes de bienfaisance se dotent d'outils pour mettre en œuvre et pour maintenir de bonnes pratiques de gestion et une bonne gouvernance pour, entre autres, augmenter la transparence de leur gestion des dons vis-à-vis de leurs donateurs.

La présente norme a été élaborée avec l'initiative de l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal (UQAM). Cette initiative est née de la volonté d'un grand philanthrope québécois, M. Charles-Albert Poissant, qui a soutenu les travaux du Département de management et de technologie de l'UQAM dans ce domaine avec l'objectif d'assainir les pratiques de gestion des organismes de bienfaisance et ainsi de protéger les donateurs et le public.

1 OBJET

La présente norme spécifie des exigences en matière de gouvernance et de bonnes pratiques de gestion pour les organismes de bienfaisance.

2 DOMAINE D'APPLICATION

La présente norme s'applique à tous les organismes de bienfaisance qui sont enregistrés auprès de l'Agence du revenu du Canada et qui sont désireux de mettre en œuvre et de maintenir de bonnes pratiques de gestion.

Le présent document a été élaboré en vue de servir de document de référence dans le cadre d'activités d'évaluation de la conformité des pratiques visées.

NOTE — L'évaluation de la conformité est définie comme l'examen systématique du degré de satisfaction aux exigences spécifiées.