

Manuel du bénévole



TABLE DES MATIÈRES

Mot de bienvenue	2
Mission, objectifs et valeurs	3
Historique	3
Principes fondamentaux	4
Droits et devoirs des bénévoles	4
Droits et devoirs de l'organisme	5
Règles et politiques de l'organisme	6
Contrat d'engagement	8

L'Entraide Chez Nous

Révisé : Avril 2019

MOT DE BIENVENUE

Cher (ère) nouveau(elle) bénévole,

Bienvenue à L'Entraide Chez Nous ! Vous êtes sur le point d'intégrer une équipe de bénévoles qui met toute son énergie à remplir la mission de l'organisme pour venir en aide à plusieurs familles défavorisées du quartier.

Peu importe quel genre de bénévolat vous ferez, dites-vous que vous contribuez non seulement à l'épanouissement du département, mais surtout à celui de l'organisme. Pendant votre bénévolat, vous serez amenés à collaborer avec d'autres bénévoles, votre responsable, mais également le reste de l'équipe de salariés. Vous faites maintenant partie d'une grande famille. Voici plusieurs services qui sont offerts à la clientèle et parmi lesquels vous pouvez faire du bénévolat, notamment :

LA DISTRIBUTION ALIMENTAIRE

À L'Entraide Chez Nous, plusieurs types d'aide alimentaire existent :

- La mise en place et distribution des denrées alimentaires (Tous les mardis)
- Le tri des denrées (mercredi et jeudi)
- La préparation des dépannages en banque alimentaire (Tous les mercredis)
- La distribution des paniers de Noël (2 jours de semaine en décembre)
- La guignolée de secteur : vous pouvez être marcheur ou conducteur (dernier dimanche de novembre)
- Clinique d'impôts : aider les personnes à remplir leurs formulaires (8 jours entre mars et avril).

LE SOUTIEN AUX PERSONNES EN PERTE D'AUTONOMIE

Visites d'amitié au domicile de la personne (Une heure par semaine).

LA BOUTIQUE COMMUNAUTAIRE

Trieurs d'objets ou vêtements (du lundi au jeudi PM, et mercredi toute la journée). Rangement en boutique (du lundi au jeudi).

LES ACTIVITÉS COMMUNAUTAIRES

Tri des jouets, de la vaisselle ou des bijoux (lundi et jeudi PM, mercredi toute la journée), le tricot (mercredi PM) et plusieurs projets ponctuels. Vendeurs durant les bazars (4 à 5 jeudis par an).

LA RÉCEPTION

Accueillir la clientèle, répondre au téléphone (du lundi au vendredi).

Ainsi, chacun de vous a sa place et peut évoluer dans plusieurs services. Toutefois afin de laisser du temps à chaque bénévole, vous ne pourrez faire que 4 quarts de bénévolat maximum. 1 quart est l'équivalent d'un avant-midi (9h-12h) ou d'un après-midi (13h-15h30).

LE CAMION

Aide conducteur pour remplacement de notre chauffeur (un vendredi par mois et selon les besoins).

De plus, à partir du moment où vous débutez votre bénévolat, une période de probation de trois (3) mois est nécessaire. Au terme de cette période, vous recevrez une carte d'identification vous donnant droit à des réductions de 25% sur les achats faits en boutique (de plus de 5\$), lorsque vous présentez celle-ci.

Si vous ne faites plus de bénévolat, mais que vous avez offert 10 années de présence à L'Entraide Chez Nous comme bénévole, vous ferez automatiquement partie de notre liste honorifique et serez à ce titre, conviés à notre dîner de Noël, même si vous ne faites plus de bénévolat à l'organisme.

Alors maintenant, amusez-vous dans votre bénévolat et n'hésitez pas à poser toutes les questions qui pourraient vous aider à mieux intégrer la grande famille de L'Entraide Chez Nous.

MISSION, OBJECTIFS & VALEURS

MISSION

L'Entraide Chez Nous a pour mission d'offrir à la personne des services de première ligne ainsi que celle de lui fournir des ressources afin qu'elle puisse poursuivre son cheminement personnel et développer des habiletés sociales.

OBJECTIFS

- Dépanner les personnes et les familles défavorisées financièrement
- Apporter aux personnes âgées ou en perte d'autonomie un soutien à domicile
- Favoriser des réseaux d'entraide
- Soutenir la personne dans une démarche d'intégration et d'employabilité
- Développer des habiletés de base par l'apprentissage
- Promouvoir la participation du milieu par des dons matériels, financiers ou par l'implication bénévole.

VALEURS

Les valeurs sur lesquelles l'action repose à L'Entraide Chez Nous sont celles d'entraide, de partage, d'équité, de solidarité, de respect de la personne et de sa dignité.

HISTORIQUE

En 1971, la Société St-Vincent-de-Paul masculine et féminine s'unissent et recrutent d'autres bénévoles afin de fonder un organisme qui viendrait en aide matériellement, moralement et psychologiquement aux plus démunis. En octobre de la même année, le premier conseil d'administration est nommé. Il définit dès lors, le nom et la mission de l'œuvre de bienfaisance.

Le service d'entraide aux familles se voit venir en aide à une clientèle de plus en plus grande. Ainsi, l'organisme accueille toute personne dans le besoin, sans distinction de sa race, couleur, religion ou classe sociale. C'est pourquoi toute personne en difficulté reçoit nourriture, vêtements ou paiement de son chauffage. On désire aussi offrir des services comme l'accueil aux nouveaux arrivants et les visites aux malades, handicapés et personnes âgées.

En février 1973, Madame Antoinette Robidoux, qui dépannait les familles du quartier, depuis sa maison, prend la direction de l'organisme. Elle se donne entièrement à la cause. D'ailleurs, Centraide la reconnaît pour son œuvre en 1986 et un hommage posthume est nommé en son honneur pour l'excellence de l'engagement bénévole.

En 1976, les besoins grandissants, les administrateurs font la demande d'une charte. C'est en 1977 que le tout devient officiel et l'organisme porte dorénavant le nom de « L'Entraide Chez Nous ». La nouvelle charte permet à l'organisme de recevoir des subventions gouvernementales, municipales ainsi que de Centraide pour assurer un service qui répond aux besoins croissants. Ceci amène une stabilité à l'organisme en ce qui a trait aux ressources humaines.

En 1999, on ajoute un service d'aide à la femme qui veut retourner sur le marché du travail et qui portera le nom de Plateau d'insertion sociale.

En 2015, le Plateau d'insertion sociale devient mixte et porte le nom de Plateau d'insertion socioprofessionnel.

PRINCIPES FONDAMENTAUX

VOICI LES PRINCIPES QUI GUIDENT L'ENSEMBLE DES ACTES DES BÉNÉVOLES ET DES MEMBRES DU PERSONNEL :

- Accueillir tous et chacun comme on aimerait être soi-même accueilli ;
- Respecter la dignité de chaque individu et de ses différences concernant sa religion, son ethnie, son sexe, son âge, son orientation sexuelle et ses croyances ;
- Être réceptif aux idées nouvelles, aux besoins des bénévoles et à ceux de la clientèle en demeurant flexible ;
- Refuser tout acte de harcèlement, d'abus ou de violence sous toutes ses formes ;
- Croire que chaque personne peut développer son potentiel et sa créativité.

DROITS & DEVOIRS DES BÉNÉVOLES

DROITS DES BÉNÉVOLES

- Obtenir de la reconnaissance de l'organisme par des moyens tangibles
- Avoir toutes les informations et les dispositions nécessaires pour accomplir sa tâche durant la période d'apprentissage
- Avoir un milieu de bénévolat exempt de harcèlements psychologique et sexuel ¹
- Pouvoir suivre toute formation jugée pertinente pour enrichir mon bénévolat
- Pouvoir me rapporter à mon responsable immédiat en cas de questionnement ou de litige
- Agir respectueusement envers toute personne qui fréquente l'organisme

DEVOIRS DES BÉNÉVOLES

- Propager la bonne humeur
- Être ponctuel et respecter l'horaire, aviser mon coordonnateur si je dois m'absenter
- M'abstenir de tout commentaire désobligeant envers toute personne
- Respecter la confidentialité
- Accepter les directives des responsables en place
- Vouvoyer tous les clients à moins d'avis contraire de leur part
- Bien définir mon rôle, mes tâches et mes responsabilités avec mon responsable
- Ne pas profiter de ma fonction pour obtenir des faveurs ou des privilèges
- Respecter mes engagements et accepter de respecter les règles de fonctionnement de l'organisme

¹ Harcèlement psychologique : Conduite vexatoire qui se manifeste par des comportements, des paroles ou des gestes répétés. Qui sont hostiles ou non désirés, qui portent atteintes à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne et qui rendent le milieu de travail néfaste.

Harcèlement sexuel : Abus sexuels, tentatives d'agression ou agression elle-même, mais également d'autres comportements imposés, tel que gestes séducteurs, insinuations ou blagues à connotations sexuelles, demandes de rendez-vous ou de faveurs sexuelles ou toutes choses où il y a insistance ou répétitions inconsidérées d'un côté et de refus de l'autre.

DROITS & DEVOIRS DE L'ORGANISME

DROITS

- Rencontrer le bénévole pour évaluer son implication
- Intervenir en tout temps s'il est jugé qu'il y a violence verbale ou physique (tolérance zéro)
- Appliquer des mesures disciplinaires et mettre fin à l'implication de tout bénévole qui contrevient aux règlements et principes de l'organisme.

DEVOIRS

- Accueillir les bénévoles convenablement
- Ne pas accepter de cadeaux ou de contrats à des fins personnelles
- Offrir aux bénévoles de la formation leur permettant de mettre à jour leurs connaissances
- Fournir du soutien et de l'encadrement aux bénévoles
- Respecter la confidentialité
- Fournir aux bénévoles une description précise des tâches selon leurs compétences
- Fournir aux bénévoles le nom de leur responsable et leur horaire de travail
- Donner aux bénévoles du feed-back sur leur bénévolat de façon régulière et lors des évaluations
- Donner aux bénévoles l'occasion de participer à la planification ou à l'élaboration de nouveaux projets, de les encourager à faire des suggestions et de respecter leurs opinions
- Informer les bénévoles sur les politiques de l'organisme concernant certains avantages
- Informer tous les bénévoles que l'organisme s'engage à prévenir et à faire cesser tout harcèlement psychologique et sexuel
- Agir de façon équitable envers tous.

RÈGLES & POLITIQUES DE L'ORGANISME

Dans le but de faciliter l'expérience de votre bénévolat et le fonctionnement de l'organisme, voici les règles et politiques.

HORAIRE

L'entrée des bénévoles se fait par la porte de la salle communautaire qui est déverrouillée à 9h00 et 13:00. Tous les bénévoles doivent avoir quittés pour 15h30.

DÎNERS

Les bénévoles peuvent dîner sur place (apportez votre lunch) du lundi au jeudi de 12h00 à 13h00. Pendant cette période, vous ne pouvez pas retourner à votre poste pour continuer votre bénévolat (assurances). Un membre du personnel doit toujours être responsable durant cette période. De plus, seuls les employés peuvent aller dans la cuisine. Le vendredi, tous les bénévoles doivent quitter sur l'heure de dîner et revenir pour 13h00.

DÎNERS ÉTÉ

Vous pourrez dîner de 12h-12h30 à l'intérieur de l'organisme. Par la suite, si la température le permet, vous serez invités à aller à l'extérieur.

CIGARETTE

Il est défendu de fumer à l'intérieur des locaux. À l'extérieur ainsi que sur le balcon, les règlements provinciaux/municipaux en vigueur doivent être suivis. Il est demandé de fumer à la porte du clocher et de s'éloigner du balcon pour ne pas obstruer la sortie. De plus, il faut éteindre son mégot avant de le mettre dans le cendrier pour éviter le feu. Pour la sécurité de toutes et de tous, nous vous prions de ne pas vous installer sur le balcon.

CONSOMMATION

Il est défendu de consommer de l'alcool ou de la drogue dans les locaux de l'organisme ou d'être sous l'effet de ces substances. Le non-respect de cette condition pourrait entraîner un renvoi temporaire ou permanent.

ABSENCES

En cas d'absence, veuillez informer votre responsable.

Ne vous présentez pas à l'organisme si vous couvez un virus transmissible (écoulement nasal, maux de gorge, grippe etc.)

Après trop d'absences, le responsable peut mettre fin à votre bénévolat

HABILLEMENT

Toute personne travaillant à l'organisme doit être vêtue convenablement (propreté, décence, respect, etc.). Le port du short, du chandail-camisole et du chandail-bedaine est interdit au sein de l'organisme et le port du bermuda est toléré. Une hygiène corporelle adéquate est exigée.

AGRESSIVITÉ

Face à l'agressivité, référez-vous immédiatement à un membre du personnel.

MATÉRIEL ENTRANT/TRI

- Aucun objet ne pourra être vendu ou réservé dans le camion ou à l'atelier de triage, avant sa mise en vente par la personne responsable de la boutique.
- Seules les personnes autorisées (bénévoles du tri et personnel) peuvent ouvrir les sacs et les boîtes contenant les articles donnés.
- Attention : il est interdit à tous les bénévoles d'aller dans le tri, sans l'autorisation de la coordonnatrice responsable.

MAGASINAGE/ACHATS

- Vous pouvez magasiner quinze minutes avant de débiter votre bénévolat, soit après avoir terminé votre bénévolat ou à votre pause et ce, seulement durant les heures d'ouverture. Aucun essayage et aucun repérage² n'est autorisé sur vos heures de bénévolat. De plus, seuls les articles en boutique peuvent être achetés.

- Pour les meubles achetés à la boutique et qui auront été payés, il y aura un délai de 3 jours ouvrables pour venir les chercher, sinon, ils seront remis en vente sans possibilité de remboursement. Pour les employés et bénévoles, une réduction de 25% sera accordée sur le total d'une facture de plus de 5\$ et ce, sur présentation de la carte de bénévole. Les réductions ne s'appliquent pas aux articles vendus lors des bazars, des ventes spéciales ou sur des items déjà en réduction.

- Il est à noter que les meubles essentiels qui arrivent en boutique, devront être sur le plancher durant 3 jours avant de pouvoir le magasiner, car ces derniers passent prioritairement pour dépanner notre clientèle à faible revenus.

VOLS

- Il est strictement interdit de voler un article à l'organisme.

HYGIÈNE & SALUBRITÉ

- Il est défendu de manger ou boire à l'intérieur de la salle de triage, boutique et banque alimentaire.
- Les personnes qui sont en contact avec des denrées alimentaires doivent porter un filet et des gants de plastique lors de la manipulation des aliments.
- L'organisme respecte les normes de salubrité du Ministère de l'agriculture, pêche et de l'alimentation du Québec (MAPAQ) en tout temps et tous doivent s'y conformer.

Dans le but de respecter la confidentialité :

- Tous les renseignements recueillis dans le cadre de votre bénévolat sont strictement confidentiels
- Les numéros de téléphone ne doivent jamais être divulgués.

MESURES DISCIPLINAIRES

L'organisme se réserve le droit d'appliquer ces mesures disciplinaires :

- Avertissement verbal du responsable (2 avertissements)
- Avertissement écrit (1 avertissement)
- Perte de privilèges de la carte de 25% et remerciement des services.

² Repérage : Profiter de votre poste pour accéder plus facilement à la marchandise entrante et que vous sélectionnez (pour vous-même ou quelqu'un d'autre) un article avant qu'il soit étiqueté.

CONTRAT D'ENGAGEMENT

L'ENTRAIDE CHEZ NOUS S'ENGAGE À :

- Offrir le suivi, l'encadrement et la formation susceptibles de faciliter ma tâche et d'assurer la qualité de mon action
- Respecter ma liberté de choix d'action, la durée de mon engagement et ma disponibilité
- Fournir une description de tâches tout en respectant mes expériences, préférences et compétences
- Préserver la confidentialité des renseignements recueillis
- Ne tolérer aucune situation d'abus ou de violence et à intervenir si une telle situation se présente

COMME BÉNÉVOLE JE M'ENGAGE À :

- Respecter la mission, les politiques, les procédures et les valeurs de L'Entraide Chez Nous
 - Respecter les clients dans leurs différences, que ce soit au niveau de leur culture, ethnie, sexe, religion, statut marital, préférence sexuelle, capacités mentales ou physiques, âge, statut socio-économique ou toute autre préférence ou caractéristique personnelle, condition ou statut
 - Œuvrer dans les limites de mon champ d'activité et de mes compétences
 - Respecter l'horaire qui m'a été attribué et les tâches qui me sont confiées
 - Refuser et s'abstenir de toute forme de violence
 - Préserver la confidentialité de tout renseignement
 - Ne pas solliciter la clientèle, ni accepter toute rémunération qu'importe la forme
- De plus, j'ai pris connaissance du manuel et j'adhère à son contenu. Je m'engage à informer L'Entraide Chez Nous de toutes modifications aux renseignements me concernant.

Signatures

Date : _____

X _____
Bénévole

X _____
L'Entraide Chez Nous