



GUIDE

à l'intention
des bénévoles

TABLE DES MATIÈRES

1-	Mot de bienvenue	p. 3
2-	VERS VOUS – Centre de services bénévoles	
2.1	Mission	p. 4
2.2	Clientèle	p. 4
2.3	Services offerts	p. 5
3-	Le bénévolat – Consignes et responsabilités	
3.1	En général	p. 5
3.1.1	Consignes	p. 5
3.1.2	Attitudes et comportements	p. 6
3.1.3	Procédures	p. 6
3.2	Transport, accompagnement médical, transport de socialisation	p. 6
3.3	Accompagnement médical	p. 6
3.4	Transport de socialisation	p. 8
3.5	Visites d'amitié	p. 9
3.6	Téléphones d'amitié-sécurité-anniversaire	p. 9
3.6.1	Téléphone d'amitié	p. 9
3.6.2	Téléphone de sécurité	p. 9
3.6.3	Téléphone d'anniversaire	p. 9
3.7	Aide aux courses	p. 10
3.7.1	Aide aux courses	p. 10
3.7.2	Courses	p. 10
3.8	Fête des nonagénaires	p. 10
3.9	Aide aux activités de levée de fonds	p. 10
4-	Réception	p. 10
5-	Travail de bureau	p. 10
	Conclusion	p. 10
	Annexes	
	Code d'éthique	p. 11
	Entente d'engagement d'un bénévole	p. 13
	Contrat de confidentialité	p. 14
	Carte du territoire du quartier de Villeray	p. 15
	Coordonnées de VERS VOUS	p. 16

1. Bienvenue à VERS VOUS

VERS VOUS est heureux de vous accueillir dans son équipe et d'avoir à cœur l'intérêt des aînés de Villeray.

Notre mission s'accomplit par votre engagement, votre disponibilité et votre générosité. Votre unicité est également très appréciée. Depuis 1980, elle donne à VERS VOUS une couleur très particulière. Merci !

L'organisme est fier de vous accueillir dans sa grande famille de bénévoles. En tout temps, si vous avez des questions, des besoins liés à votre bénévolat, des commentaires concernant votre dévouement ou pour tout autre sujet, n'hésitez pas à communiquer avec le personnel.

Le Centre de services bénévoles aux aînés de Villeray souhaite que votre bénévolat à VERS VOUS soit une expérience enrichissante et valorisante pour vous-mêmes et pour les bénéficiaires dans le maintien de leur autonomie.

Bienvenue à VERS VOUS et au plaisir renouvelé de travailler ensemble !

2. VERS VOUS – Centre de services bénévoles aux aînés

Pour s'engager bénévolement à VERS VOUS, il faut croire à la mission, aux objectifs, à la philosophie de l'organisme et se conformer aux règlements généraux tels qu'inscrits dans la politique de la corporation. La vérification des antécédents policiers est obligatoire.

2.1 Mission

VERS VOUS est un Centre de services bénévoles implanté depuis 1980 dans le quartier Villeray. Ses services sont offerts (selon la disponibilité des bénévoles) aux personnes âgées de 65 ans et plus, à faible revenu et en perte d'autonomie temporaire ou permanente.

La mission première de l'organisme est le **maintien à domicile des aînés du quartier**. De ce fait, VERS VOUS participe à l'amélioration de leur qualité de vie par du transport et de l'accompagnement médical, le transport de socialisation, de l'aide aux courses, des visites d'amitié, des appels téléphoniques (amitié, sécurité, anniversaire), de l'aide pour remplir les formulaires et de l'information sur les ressources disponibles.

Parallèlement, dans une visée plus large, l'organisme se sent concerné par *l'autonomisation et la socialisation* de sa clientèle, autant bénéficiaire que bénévole. Des activités de socialisation et de représentation au sein de l'organisme et dans différents HLM permettent à VERS VOUS d'aller vers les aînés. Ainsi, en créant un lien significatif avec ces derniers, l'organisme agit positivement afin de *briser l'isolement des personnes âgées* du quartier. De plus, des conférences sur différents thèmes visant la sensibilisation à différentes problématiques, la prévention et la formation des aînés ont des retombées positives à grande échelle telles que *la socialisation et l'adaptation de la personne âgée dans son milieu*. Enfin, les bénévoles et d'autres

aînés du quartier sont touchés par ces diverses activités.

Il ne faudrait pas oublier les effets indirects de l'ensemble de ces services. Ils constituent un soutien indéniable apporté aux proches aidants de la personne âgée. Les familles des aînés se voient soulagées de différentes façons, autant par les différents services de l'organisme octroyés à leur(s) proche(s) (transport, aide, accompagnement et appels téléphoniques) que par le fait que VERS VOUS constitue une ressource importante pour leur(s) parent(s). Certains membres bénévoles disent même retrouver en VERS VOUS une seconde famille. C'est effectivement un commentaire qui nous fait très chaud au cœur.

Malgré l'ambition dans la poursuite de sa mission, VERS VOUS ne fait aucun compromis quant à la qualité de ses services. Un souci constant y est apporté. Le respect et la dignité des membres de l'organisme tissent la toile de fond du bénévolat et des actions des employés de l'organisme.

Autonomie et bien-être,
nos priorités

2.2 Clientèle

Le bénéficiaire doit être âgé de 65 ans et plus, acquitter le montant de la cotisation annuelle, avoir un faible revenu, être résident du quartier Villeray et être en perte d'autonomie temporaire ou permanente. Exceptionnellement et temporairement, Vers Vous aide des gens de moins de 65 ans. Ils peuvent être référés par le CLSC ou un autre organisme partenaire.

La clientèle visée par l'organisme est multiethnique (ce qui reflète bien la couleur

du quartier et de son action) et est composée majoritairement de femmes.

Plus d'une douzaine de résidences publiques (HLM) et privées hébergent une grande partie des bénéficiaires. Les autres « tiennent maison ». Aucun des bénéficiaires de VERS VOUS ne réside en hébergement (CHSLD) ou en résidence de type ressource intermédiaire.

Chacun des bénéficiaires est connu de VERS VOUS par l'ouverture de son dossier contenant ses coordonnées et son état de santé.

2.3 Services offerts

Voici les différents services que vous serez appelés à rendre selon vos affinités et disponibilités :

Transport et accompagnement médical : Le bénévole est appelé à transporter, à assister puis accompagner le bénéficiaire à son rendez-vous médical.

Transport de socialisation : Le bénévole transporte et accompagne le bénéficiaire soit à des courses, à l'épicerie, à la banque, pour visiter un proche hospitalisé, pour magasiner, etc.

Accompagnement médical : Le bénévole accompagne le bénéficiaire à son rendez-vous avec un chauffeur bénévole de VERS VOUS ou avec le transport adapté ou la STM ou en taxi aux frais du bénéficiaire ou à pied.

Visite amicale : Le bénévole rend une visite de courtoisie à un bénéficiaire. À cette occasion, il pourrait faire une promenade, prendre un café au resto, faire la lecture ou tout simplement échanger avec le bénéficiaire.

Téléphone d'amitié : Le bénévole téléphone au bénéficiaire pour dire bonjour et prendre de ses nouvelles.

Téléphone de sécurité : Le bénévole fait un appel au bénéficiaire afin de s'assurer de son bien-être.

Téléphone d'anniversaire : Le bénévole téléphone au bénéficiaire afin de lui offrir les

bons vœux de VERS VOUS et lui souhaiter une bonne journée.

Aide aux courses : Un bénévole accompagne un bénéficiaire pour lui aider à faire ses courses. Il peut aussi les faire à sa place si ce dernier a de la difficulté à se déplacer. Par contre, il ne transporte aucun paquet. La livraison est nécessaire et aux frais du bénéficiaire.

Aide aux activités de levées de fonds: Le bénévole participe aux différentes activités de levées de fonds (envois postaux, mises à jour des listes).

Réceptionniste bénévole : Le bénévole attiré à ce poste fait la réception des appels, des demandes de services des bénéficiaires et s'occupe de les jumeler avec un chauffeur.

Travail de bureau : D'autres font du classement, des envois postaux ou toutes autres tâches reliées au bureau

3 Le bénévolat Consignes et responsabilités

3.1 En général

3.1.1 Consignes

Le bénévole :

- respecte les politiques et règlements de l'organisme VERS VOUS.
- doit porter sa carte d'identification bien en vue en tout temps, quelle que soit la raison de sa fonction. Il devra la retourner à la direction de Vers Vous au moment de sa démission à titre de bénévole pour l'organisme.
- respecte scrupuleusement la confidentialité à l'égard du bénéficiaire, de l'équipe de VERS VOUS et de l'organisme.
- comprend que la responsabilité d'intervention auprès du CLSC ou de toute autre instance appartient exclusivement à l'employé(e) responsable.
- prend connaissance des documents qui lui sont remis et s'assure de bien comprendre

les descriptions de tâches pour lesquelles il se sera engagé bénévolement.

- signale « * 67 » avant de composer le numéro du bénéficiaire, et ce sans frais, afin d'éviter que le bénéficiaire ne connaisse son numéro de téléphone personnel.
- participe aux formations qui lui sont offertes et s'intéresse à la vie associative du Centre en assistant à l'assemblée générale annuelle ou en participant aux formations.
- ne transporte en aucun cas et pour des raisons de sécurité, les prélèvements de sang, d'urine ou d'excréments des bénéficiaires pour analyse en laboratoire.
- sera remboursé pour ses déplacements lorsque ses services pour l'organisme seront requis. Certains frais de déplacement seront assumés par le bénéficiaire.
- n'accepte pas de pourboire ni de cadeaux de la part des bénéficiaires.

3.1.2 Attitudes et comportements

Le bénévole :

- a toujours une apparence soignée lorsqu'il est en fonction.
- possède de bonnes attitudes d'écoute, d'empathie, d'adaptation, de patience et de respect. Le vouvoiement est de rigueur.
- agit avec tact et discrétion face à l'aide qu'il apporte au bénéficiaire tout en respectant le rythme de la personne.
- développe une relation de confiance favorisant l'échange.
- est attentif à tout besoin du bénéficiaire et peut lui proposer d'autres services du Centre pouvant l'aider.
- reconnaît et identifie ses limites dans ses interventions. En cas de problème, que ce soit avec un bénéficiaire ou un autre bénévole, le bénévole avise la personne responsable à VERS VOUS et celle-ci s'assurera de régler la situation.
- contacte le responsable de l'organisme pour échanger, s'il en ressent le besoin, que ce soit pour lui ou pour le bénéficiaire.

3.1.3 Procédures

- Le bénévole appelé vérifie sa disponibilité pour répondre à la demande. Il a toujours le privilège de dire NON. Les demandes lui seront transmises, dans la mesure du possible, 72 heures à l'avance.
- Si le bénévole est disponible, il prend soin d'avoir toutes les coordonnées du bénéficiaire et une brève description de son état de santé.
- Si le bénévole annule, il téléphone au Centre le plus tôt possible. Le bénéficiaire concerné sera avisé par VERS VOUS du changement.
- Le bénévole refuse les demandes faites directement par un bénéficiaire. Il le réfère plutôt au Centre.
- Le bénévole ne doit pas donner son numéro de téléphone personnel aux bénéficiaires. « *Il est préférable de passer par le Centre.* »
- Le bénévole qui utilise un téléphone cellulaire et convient avec le bénéficiaire d'avoir son appel pour effectuer le transport du retour, doit fournir son numéro par écrit.
- En toutes circonstances, le bénévole avise immédiatement le Centre s'il ne peut rejoindre le bénéficiaire.

<h3>3.2 Transport médical</h3> <h4>Accompagnement médical</h4> <h4>Transport de socialisation</h4>
--

- Tout transport d'autre nature que médical est sous la responsabilité du bénévole. Un bénévole qui accepterait un transport médical sans transiger par VERS VOUS **ne sera pas remboursé pour son kilométrage et pourrait se voir obligé de démissionner.** Tout cela dans le but d'assurer un bon fonctionnement de l'organisme (responsabilités, supervision, statistiques).
- Le bénévole prend soin d'aller chercher le bénéficiaire à sa porte et, si nécessaire, l'aide à se rendre au véhicule et à y prendre place. Offrez-lui votre aide!

- Il est important de faire descendre le bénéficiaire « du bon côté de la rue ». Il ne devrait pas avoir à la traverser pour aller à son rendez-vous.
- Si, lors d'un rendez-vous, le bénéficiaire est hospitalisé, il faut en aviser VERS VOUS pour qu'il puisse faire un suivi auprès de la famille.
- Si, lors d'un transport, le bénéficiaire se trouve dans un état grave, il faut appeler Urgence Santé (911) et s'assurer du confort du bénéficiaire. Il faut également en informer VERS VOUS le plus tôt possible.
- **La veille du rendez-vous, le bénévole transporteur appelle le bénéficiaire avant 16 h** (sinon avant 19 h) et l'informe de l'heure à laquelle il se présentera chez lui.
- Le bénévole convient d'une entente pour les conditions de retour soit :
 - accompagner le bénéficiaire et l'attendre jusqu'à la fin du rendez-vous ou,
 - fixer un point de rencontre et une heure précise pour le retour ou,
 - laisser un numéro de téléphone (cellulaire) pour être rejoint une fois le rendez-vous terminé.
- Informez VERS VOUS de votre capacité ou non à pousser un fauteuil roulant lors d'accompagnement éventuels dans les hôpitaux.
- Le bénévole ne transporte pas de fauteuil roulant dans sa voiture. S'il y a un besoin dans ce sens, le bénéficiaire doit utiliser les fauteuils mis à sa disposition en centre hospitalier.
- En cas de démission ou lors d'un congé de plus d'un mois, le chauffeur bénévole devra remettre son laissez-passer de stationnement émis par l'Agence de santé et de services sociaux de Montréal. Ce laissez-passer ne peut être utilisé à des fins personnelles.
- Après un congé de maladie prolongé, le bénévole doit remettre à VERS VOUS, un certificat médical justifiant la reprise de ses activités.
- Le stationnement et le parcomètre sont aux frais du bénéficiaire avec présentation du reçu. Cependant, il doit en être avisé par le bureau au préalable; sinon, il a la possibilité de refuser d'acquiescer ce paiement.
- Les contraventions sont à la charge du chauffeur bénévole uniquement. En aucun cas, le bénéficiaire ne doit en être tenu responsable.
- La bénévole à la réception précise toujours l'heure du rendez-vous du bénéficiaire. Le bénévole transporteur évalue le temps requis pour aller chercher et conduire le bénéficiaire à ce rendez-vous. **Le bénévole se présente de 30 à 40 minutes avant le rendez-vous.** L'hiver, il prévoit un délai supplémentaire selon les conditions de la météo.
- Le remboursement pour un transport bénévole, constitue une contribution aux frais d'utilisation de l'automobile. Le paiement convenu du transport est effectué par le bénéficiaire au retour du rendez-vous médical.
- Le bénévole doit rendre la monnaie au bénéficiaire. **Il a toujours des 1 \$ ou 2 \$ à sa disposition.**
- Si le bénéficiaire exige un reçu, seul VERS VOUS est autorisé à en émettre.
- Le pourboire n'est aucunement exigé par un bénévole.

3.3 Accompagnement médical

- L'accompagnateur bénévole appelle toujours le bénéficiaire la veille pour se présenter et fixer avec lui l'heure à laquelle il se rendra chez lui. Dans le cas où un chauffeur bénévole de VERS VOUS fait le transport, c'est ce dernier qui fixe l'heure de départ du bénéficiaire comme celui du bénévole accompagnateur. Concernant l'accompagnement médical avec le transport adapté, le bénévole doit se rendre chez le bénéficiaire. L'heure du rendez-vous ne doit pas avoir lieu avant 8 h.

- Le bénévole informe VERS VOUS s'il consent ou non à pousser un fauteuil roulant lors d'accompagnement éventuels, particulièrement dans un hôpital.
 - L'accompagnateur bénévole ne prend pas la responsabilité d'effectuer un suivi médical à qui que ce soit. (ex.: médecins, familles, intervenants sociaux, etc.). Il n'entre pas dans le cabinet du médecin.
 - Le bénévole s'assure auprès du bénéficiaire qu'il a apporté ses cartes d'assurance-maladie et d'hôpital, la liste de ses médicaments et la demande de consultation.
 - Le bénévole propose son aide au bénéficiaire en respectant ses besoins réels tout en assurant sa sécurité et celle du bénéficiaire.
 - Le bénévole accompagnateur convient avec le chauffeur bénévole d'un lieu de rencontre pour le retour.
- avant 19 h) et l'informe de l'heure à laquelle il ira le chercher.
 - Une entente pour les conditions de retour doit être convenue soit :
 - accompagner le bénéficiaire et l'attendre jusqu'à la fin du rendez-vous ou,
 - fixer un point de rencontre et une heure précise pour le retour ou,
 - laisser un numéro de téléphone (cellulaire) pour rejoindre le bénévole transporteur une fois le rendez-vous terminé.
 - Le stationnement et le parcomètre sont aux frais du bénéficiaire (avec présentation du reçu). Cependant, il doit en être avisé par le bureau au préalable, sans quoi il a la possibilité de refuser d'acquiescer ce paiement.
 - Les contraventions sont à la charge du chauffeur bénévole uniquement. En aucun cas, le bénéficiaire ne doit en être tenu responsable.

3.4 Transport de socialisation

- Un bénévole qui accepte un transport de socialisation sans transiger par VERS VOUS **ne sera pas remboursé pour son kilométrage et pourrait se voir obligé de démissionner**. Cette mesure existe pour le bon fonctionnement au niveau des responsabilités, de la supervision, des statistiques.
 - Le transport et l'accompagnement médical a toujours priorité sur le transport de socialisation. Le bénévole doit obligatoirement faire du transport médical s'il veut effectuer du transport de socialisation. Il ne peut se consacrer uniquement au transport de socialisation.
 - Le bénévole prend soin d'aller chercher le bénéficiaire à sa porte et, si nécessaire, l'aide à se rendre au véhicule et à y prendre place. Offrez-lui votre aide !
 - Il est important de faire monter et descendre le bénéficiaire **du bon côté de la rue**. Il ne devrait pas la traverser pour atteindre le véhicule ou son rendez-vous.
 - **La veille du rendez-vous, le bénévole appelle le bénéficiaire avant 16 h** (sinon
- La bénévole à la réception précise toujours l'heure du rendez-vous du bénéficiaire. Le bénévole transporteur évalue le temps requis pour aller chercher et conduire le bénéficiaire à ce rendez-vous. **Le bénévole se présente de 30 à 40 minutes avant le rendez-vous**. L'hiver, il prévoit un délai supplémentaire selon les conditions de la météo.
 - Le remboursement pour un transport bénévole, constitue une contribution aux frais d'utilisation de l'automobile. Le paiement convenu du transport est effectué par le bénéficiaire au retour du rendez-vous médical.
 - Le bénévole doit s'assurer de rendre la monnaie au bénéficiaire. **Il a toujours des 1 \$ ou 2 \$ à sa disposition**.
 - Seul VERS VOUS peut émettre un reçu que le bénéficiaire pourrait demander.
 - Le pourboire n'est aucunement obligatoire.
 - Se référer au point 3.2 pour de l'information complémentaire.

3.5 Visites d'amitié

- Le bénévole communique avec le bénéficiaire en matinée, le jour de la rencontre, pour s'identifier et convenir d'une heure de rendez-vous. Il laisse sonner plusieurs fois le téléphone pour laisser le temps de répondre.
- Le bénévole attend la demande de VERS VOUS pour retourner chez le bénéficiaire.
- Le bénévole développe une relation de confiance. Ses conversations sont empathiques, sereines. *Oubliez-vous dans les échanges, n'imposez pas vos idées.*
- Le bénévole est avare de conseils à moins qu'ils ne lui soient spécifiquement demandés. *Rappelez-vous que vous faites une visite amicale !*
- Le bénévole effectue un rapport des ses visites au responsable de VERS VOUS mensuellement : il donne le nom, dates et heures des visites effectuées afin de les inscrire à son dossier. De l'information sur l'état du bénéficiaire peut être échangé.
- Il est suggéré d'effectuer une visite aux deux semaines, d'une durée maximale de 2 heures en après-midi.
- **Suggestions :**
 - laissez la personne s'exprimer, écoutez ses états d'âme;
 - effectuez une promenade, faites la conversation, la lecture;
 - écoutez de la musique, asseyez-vous à l'extérieur, allez au café;
 - cherchez le courrier, prenez un thé;
 - jouez à des jeux de société ou de mémoire.
- **À éviter :**
 - administrer des médicaments;
 - cuisiner (allergies, diabète, etc.);
 - faire des démarches administratives au nom du bénéficiaire;
 - exécuter des déplacements à risques (ex.: aider pour le bain);
 - aider à l'entretien ménager (risque de blessure).

3.6 Téléphone d'amitié, de sécurité et d'anniversaire

- Ces genres d'appels sont effectués à partir du domicile du bénévole.
- Il l'effectue avant 16 h.
- Pour conserver la confidentialité de votre numéro, il compose * 67 avant de signaler le numéro du bénéficiaire.
- Pour tous ces appels, le bénévole fait un rapport mensuel à une employée de VERS VOUS.

3.6.1 Téléphone d'amitié

VERS VOUS précise les consignes au bénévole, selon les besoins du bénéficiaire.

3.6.2 Téléphone de sécurité

Les demandes de téléphone de sécurité proviennent toujours des intervenants ou de la famille. VERS VOUS s'entend avec le bénévole pour les effectuer en spécifiant la fréquence et les points à vérifier auprès du bénéficiaire. Le bénévole ne doit effectuer un suivi qu'au responsable de VERS VOUS. Il le fait périodiquement ou en cas d'urgence.

Voici des demandes spécifiques qui peuvent être effectuées :

- vérifier si le bénéficiaire a pris ses médicaments;
- si la nuit a été bonne;
- s'il répond au téléphone et n'a donc pas chuté;
- s'il a bien mangé;
- s'il a des malaises à signaler.

3.6.3 Téléphone d'anniversaire

- Tous les bénéficiaires reçoivent les bons vœux de VERS VOUS par l'intermédiaire de bénévoles.
- Les listes fournies doivent être retournées à VERS VOUS et détruites au nom de la confidentialité.
- Par la même occasion, les données sont mises à jour. Le bénévole aux appels avise VERS VOUS des corrections à apporter aux coordonnées des bénéficiaires.

3.7 Aide aux courses

3.7.1 Aide aux courses

- Le bénévole est sollicité pour accompagner la personne à la pharmacie, à l'épicerie, à la banque, etc. Le bénéficiaire spécifie à VERS VOUS, les endroits où il fait faire ses courses. Un accompagnement dure 2 heures et au maximum 3 heures.
- **La livraison** des produits de l'épicerie **est obligatoire**. Pour sa sécurité le bénévole, ne porte pas de paquets lourds. Le bénéficiaire devra prévoir un moyen de transport pour le retour à domicile si la situation le demande.

3.7.2 Courses

- Le bénévole peut être sollicité pour faire seul, les courses du bénéficiaire à l'épicerie, à la pharmacie, etc.
- Le bénévole doit s'assurer d'avoir une liste complète et claire des items à acheter. Il doit également avoir reçu du bénéficiaire l'argent nécessaire pour payer. Au retour, il doit lui remettre le reçu (coupon de caisse) et la monnaie des achats effectués.
- La même consigne s'applique pour la livraison, elle est obligatoire.

3.8 Fête des nonagénaires

VERS VOUS souligne les anniversaires pour les bénéficiaires de 90 ans et plus et leur transmet ses bons souhaits. Il en fait une journée spéciale : les invite à dîner au bureau de VERS VOUS ou à faire une visite à domicile (un bénévole ou une employée apporte un gâteau) ou leur offre un transport gratuit. Une telle attention réjouit les aînés.

3.9 Aide aux activités de levées de fonds

Le bénévole est sollicité pour diverses tâches : envois postaux, mises à jour de dossiers, pliages, etc.

4 Réception

Le bénévole effectue les transferts d'appels, prend les demandes de service, trouve les bénévoles transporteurs, conclut les ententes de déplacement. Il reçoit alors une formation spéciale.

5 Travail de bureau

Le bénévole reçoit l'entraînement et la documentation adéquates pour ce travail.

6 Conclusion

Les bénévoles sont indispensables à VERS VOUS; ils lui permettent de remplir sa mission et ses objectifs. Les compétences, les aptitudes et les bonnes attitudes sont essentielles au respect des collègues et des bénéficiaires en appliquant les quatre valeurs de l'organisme : **liberté, respect, intégrité et engagement**.

Le conseil d'administration, la direction et les employés vous accompagnent et vous offrent un encadrement, une formation, un soutien et une reconnaissance afin d'accomplir votre bénévolat au service des membres inscrits à VERS VOUS.

Merci de croire en la mission de VERS VOUS et de contribuer au bien-être de nos aînés dans la collectivité !

Le conseil d'administration

Responsabilités de l'organisme envers les bénévoles et vice versa

1 Responsabilités envers les bénévoles

1.1 Responsabilités des membres du conseil d'administration (CA)

Les membres du CA doivent connaître leurs responsabilités envers les bénévoles de Vers Vous afin de les assumer.

Les membres du CA doivent voir à ce que la promotion des valeurs de Vers Vous soit faite par la direction et les employés auprès des bénévoles.

Il est de leur devoir de bien voir à ce que la formation, l'entente sur le bénévolat à accomplir, l'orientation dans le travail et la reconnaissance du travail des bénévoles soient assurées en respectant la mission et les objectifs de Vers Vous.

1.2 Responsabilités de la direction

La direction a des responsabilités reliées à l'exercice de ses fonctions envers les bénévoles.

La direction de Vers Vous doit assurer à ses bénévoles les meilleures conditions possibles afin de leur permettre de bien accomplir leur travail.

Une attention particulière sera donnée à l'encadrement afin que le bénévolat soit une expérience enrichissante et intéressante. Les bénévoles doivent se sentir intégrés à l'organisme. La valorisation de leur travail doit se faire constamment.

Une appréciation du travail des bénévoles peut se faire avec ces derniers dans une optique de valorisation au regard de la mission, des objectifs de Vers Vous et des attentes du bénévole.

1.3 Responsabilités des employés

Chacun des employés considère les bénévoles comme indispensables en vue de l'atteinte des objectifs de l'organisme.

Pour respecter les bénévoles de Vers Vous, il faut les intégrer et leur donner une place importante.

La responsabilité des employés est de valoriser le travail des bénévoles, leur apporter tout le support dont ils ont besoin pour bien accomplir leurs tâches et leur transmettre l'information qui leur est nécessaire.

2 Responsabilités des bénévoles

Les bénévoles veulent s'engager pour répondre à des aspirations personnelles.

Les bénévoles qui veulent répondre à des aspirations personnelles en s'engageant à Vers Vous doivent vérifier si l'organisme est en mesure de répondre à leurs besoins.

La responsabilité des bénévoles est de respecter les décisions concernant les conditions de leur engagement à Vers Vous.

Les bénévoles veulent s'engager pour aider l'organisme à remplir sa mission et ses objectifs.

La responsabilité des bénévoles est de vérifier si leurs aspirations personnelles sont compatibles avec la mission et les objectifs de Vers Vous.

Les bénévoles doivent collaborer avec le personnel et le respecter.

Les bénévoles doivent se conformer aux consignes et aux directives reçues concernant leur tâche à accomplir.

Les bénévoles doivent respecter les autres bénévoles et les bénéficiaires de l'organisme.

3 Droits des bénévoles

Les bénévoles ont droit au respect des bénéficiaires.

Les bénévoles sont assujettis aux règles de confidentialité concernant les bénéficiaires de l'organisme. Cependant ils doivent transmettre les informations concernant ces dites personnes aux responsables de Vers Vous.

Les bénévoles ne doivent s'attendre à aucun privilège ou service particulier du fait de leur engagement à Vers Vous.

Les bénévoles veulent s'assurer de répondre aux exigences de Vers Vous

Les bénévoles doivent collaborer activement à toutes mesures les concernant.

Les bénévoles doivent respecter les décisions de Vers Vous.

Les bénévoles qui ne respectent pas les bénéficiaires, les consignes et la politique de Vers Vous peuvent être exclus de l'organisme.

La mission de Vers Vous est une cause humanitaire au profit des personnes âgées.

Les bénévoles ont la responsabilité morale de s'engager et de s'impliquer activement dans la cause humanitaire promue par Vers Vous, au profit des personnes âgées.

L'aspect humanitaire de la cause fait en sorte que toute action est, d'abord et avant tout, centrée sur la personne âgée. « **La personne avant toute chose** » devrait être le leitmotiv de toute personne engagée à Vers Vous.

Les bénévoles de l'organisme ont la responsabilité morale de représenter et de défendre les intérêts des personnes âgées.

Les bénévoles ont droit à la dignité et au respect, c'est-à-dire être traités avec courtoisie et compréhension.

Les bénévoles ont droit à leur identité propre. Toutes formes de discriminations telles le statut

social, la race, la couleur, l'ethnie, la religion et l'éducation, ne peuvent être tolérées.

Les bénévoles ont droit à la confidentialité. La vie des bénévoles en dehors de leur fonction et de leur lieu de travail est d'ordre privé.

Les bénévoles veulent donner des services de qualité.

Pour mener à bien leur tâche, les bénévoles sont en droit de s'attendre à une formation et à un suivi de qualité.

Les bénévoles s'attendent à la collaboration des bénéficiaires.

Les bénévoles ont droit à l'équité c'est-à-dire, que les bénévoles sont en droit d'attendre de la collaboration du bénéficiaire afin de rendre un service adéquat.

4 Conclusion

La mission et les objectifs de VERS VOUS se vivent par des activités et des services rendus à la communauté par l'équipe. Ces services ont besoin d'être évalués afin de vérifier s'ils correspondent à la mission et aux objectifs de l'organisme de même qu'aux besoins des bénéficiaires.

Le bon fonctionnement et la qualité des services dépendent des compétences, des aptitudes et des attitudes des personnes engagées à VERS VOUS. Ces trois éléments assurent la crédibilité de l'organisme auprès des aînés et du public en général.

La responsabilité morale des personnes engagées à VERS VOUS est de participer activement aux différentes évaluations nécessaires pour donner la mesure de la vitalité du centre de services bénévoles.

COMACO

*Adoption du code d'éthique pour les bénévoles
2 juin 2005*

J'ai reçu l'information sur la mission de l'organisme, une description de la clientèle de VERS VOUS et une description de mes tâches. De plus, j'ai reçu une copie des politiques et règlements de l'organisme et visionné le document audio-visuel.

Remise d'une pochette contenant les documents suivants :

- Remise des règlements généraux de la corporation VERS VOUS
- Guide à l'intention des bénévoles
- Points d'information et directives de fonctionnement pour les bénéficiaires
- Rapport annuel d'activités
- *Le Messenger* de VERS VOUS
- dépliants des organismes du quartier pour les aînés
- formule de remboursement de transport
- contrat de confidentialité
- contrat d'engagement signé du bénévole

VERS VOUS et ses bénévoles s'engagent à :

- respecter l'intégrité du bénéficiaire
- préserver l'anonymat et les confidences reçues
- éviter d'entrer en conflit d'intérêt avec les bénéficiaires.

Les bénévoles s'engagent à :

- œuvrer dans les limites de leur champ d'activités et de leur compétence
 - respecter les politiques et règlements de VERS VOUS
 - ne pas signer ou accepter une procuration ou autres documents bancaires ou documents notariés impliquant un bénéficiaire.
- Une lettre de référence ou photocopie de la vérification des antécédents policiers sera émise, sur demande, après que le bénévole ait complété **six mois de service continué** et ce à compter de la date de signature du contrat d'engagement.
 - Après un congé de maladie **prolongé**, le bénévole devra remettre un certificat médical, si nécessaire, à la responsable des bénévoles avant la reprise de ses activités.

L'organisme et le bénévole peuvent mettre fin à cet engagement en tout temps.

Je _____ accepte d'œuvrer bénévolement pour VERS VOUS, Centre de services bénévoles aux aînés de Villeray, selon mes capacités, mes choix et ma disponibilité.

Signature du bénévole

Date de naissance

Signature de la direction

Date de signature du contrat

En vertu de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec

- *Toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation. (article 4)*
- *Toute personne a droit au respect de sa vie privée. (article 5)*

En vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et de la Loi sur la protection des renseignements personnels...

- *Les renseignements qui concernent un bénéficiaire sont confidentiels à moins que leur divulgation ne soit autorisée par la personne qu'ils concernent... (article 53)*
- *Quiconque sciemment, donne accès à un dossier de santé à une personne qui n'y a pas droit ou communique un renseignement confidentiel à une personne qui n'y a pas droit commet une infraction et est passible, en outre, du paiement des frais d'une amende de 200\$ à 1000\$ et, pour chaque récidive dans les 2 ans, d'une amende de 500\$ à 2500\$. (article 159.1)*

En vertu de la loi sur les services de santé et les services sociaux :

- *Sont confidentiels les dossiers médicaux des bénéficiaires dans un établissement. Nul ne peut donner ou recevoir communication écrite ou verbale ou y avoir autrement accès, même aux fins d'une enquête, si ce n'est avec l'autorisation expresse ou implicite du bénéficiaire, ou encore sur l'ordre du tribunal ou du coroner dans l'exercice de ses fonctions ou dans les cas où une loi ou un règlement prévoit que la communication est nécessaire à son application. Il en reste de même des dossiers des bénéficiaires qui reçoivent des services sociaux d'un établissement. (article 7)*

Par la présente, je m'engage formellement à respecter la vie privée et la confidentialité de toute personne participant ou ayant participé aux activités du groupe VERS VOUS.

Je m'engage à ne divulguer à qui que ce soit et à n'utiliser d'aucune manière tout renseignement écrit ou verbal obtenu ou entendu dans l'exercice de mes fonctions. Aucun renseignement de quelque nature sur une personne ne peut être divulgué sans l'autorisation de la personne directement concernée.

Fait à : _____ Date : ____/____/____

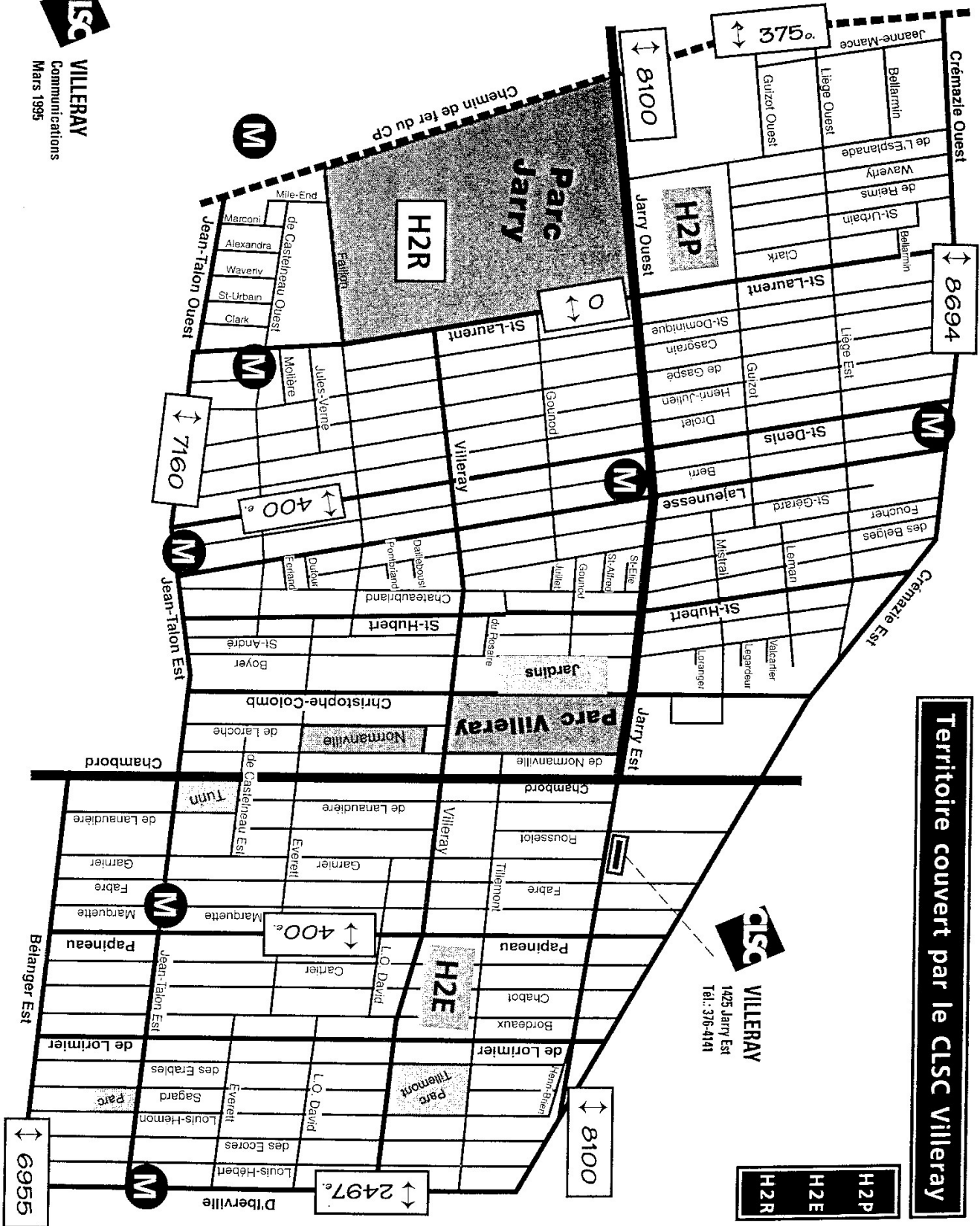
Nom en lettres moulées : _____

Et j'ai signé _____ (bénévole)

Signature de la direction : _____



VILLERAY
Communications
Mars 1995





7355, avenue Christophe Colomb, local 1-100

Montréal (Québec) H2R 2S5

Téléphone : 514 277-2469

Télécopieur : 514 273-5714

Courriel: aines@versvous.org

www.versvous.org

