



POLITIQUE DE GESTION DES RESSOURCES BÉNÉVOLES

APPROUVÉE, LE 26 SEPTEMBRE 2016

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	3
ÉVALUATION DE LA POLITIQUE DE GESTION DES RESSOURCES BÉNÉVOLES	3
LES FONDEMENTS	4
LES VALEURS.....	5
PHILOSOPHIE DE GESTION DES RESSOURCES BÉNÉVOLES	6
IMPLICATION DES PERSONNES BÉNÉVOLES	7
LE PARCOURS DU BÉNÉVOLE	8
POLITIQUE DE REMBOURSEMENT DU KILOMÉTRAGE.....	9
GESTION DES PLAINTES.....	10

PRÉAMBULE

Cet outil a pour but de faciliter d'une part, le travail de la coordination des bénévoles en mettant un cadre plus clair quant aux procédures de gestion des ressources bénévoles et d'autre part, de formaliser l'engagement inestimable de nos bénévoles, en les incluant dans les politiques et procédures de l'organisme, au même titre que les employés. Il constitue la philosophie d'intervention de l'organisme, et sous-tend la définition des pratiques et conduites acceptables et respectueuses des droits et devoirs envers les personnes.

Premiers Pas Champlain fait appel à des bénévoles pour l'aider à réaliser sa Mission au quotidien.

Mission : Premiers Pas Champlain est un organisme communautaire à but non lucratif qui aide les familles avec un ou plusieurs enfants de cinq (5) ans et moins, à faire face au stress et aux difficultés que présente la vie de parent, et ce, en augmentant la confiance des parents, en les accompagnant dans leurs démarches et en leur offrant du soutien, des outils et des services.

Territoire desservi : Brossard, Greenfield Park, LeMoynes, Saint-Lambert et Saint-Hubert (2-5 ans pour les jumelages).

Objectifs spécifiques :

- Favoriser la relation parents-enfants
- Augmenter la confiance des parents en renforçant positivement leurs habiletés et leurs compétences parentales
- Briser l'isolement
- Promouvoir l'implication des parents et de leurs enfants dans le réseau sociocommunautaire.

ÉVALUATION DE LA POLITIQUE DE GESTION DES RESSOURCES BÉNÉVOLES

Le Conseil d'administration de Premiers Pas Champlain a la responsabilité de la mise à jour de la présente politique de gestion des bénévoles.

LES FONDEMENTS

Les fondements sont les principes directeurs de l'organisation des services de l'organisme.

- **Le parent est le premier éducateur de son enfant et nos actions se concentrent sur des dyades parents/enfants.**

Premiers Pas Champlain considère que :

- Le parent désire tout ce qu'il y a de meilleur pour son enfant.
- Le parent est la personne qui connaît le mieux son enfant.
- Le parent doit être reconnu et valorisé dans son rôle de parent.

Un parent a le droit de refuser l'aide qu'on veut lui apporter à moins que son enfant soit en danger.

- **L'accompagnement des familles dans leur rôle parental vise leur autonomie.**

L'écoute est essentielle pour bien accompagner les familles. Notre rôle est de permettre à celles-ci d'exprimer ses difficultés, ses perceptions et les pistes de solution, dans ses propres mots, avec ses propres valeurs. De cette expression surgit bien souvent l'identification et l'acceptation d'alternatives constructives.

Premiers Pas Champlain considère que :

- Outiller et soutenir le parent l'aide à mieux prendre sa place comme le principal guide dans le développement de son enfant.
- Le parent a besoin d'être écouté et accueilli dans un climat favorisant la confiance.
- Chaque parent est unique, il doit être respecté dans ses différences (rythme, choix, culture, histoire familiale).

LES VALEURS

Premiers Pas Champlain s'attend à ce que les personnes qui œuvrent en son sein adhèrent aux valeurs suivantes.

Respect

Premiers Pas Champlain a de la considération et reconnaît la valeur de ses employés, personnes bénévoles et familles.

Ouverture d'esprit

Les personnes intervenant dans le cadre de Premiers Pas Champlain doivent avoir conscience que certaines réalités peuvent être abordées sous des angles différents ne correspondant pas nécessairement à leurs perceptions personnelles. Ces personnes doivent faire preuve d'une grande tolérance, manifester de l'intérêt, de la curiosité et de la compréhension pour les idées qui diffèrent en partie ou totalement des leurs.

Non-violence

Premiers Pas Champlain prône la non-violence. Toutes ses actions sont orientées en ce sens. En conséquence, nous considérons inadmissibles toute utilisation de violence sous quelque forme que ce soit ou tout abus de pouvoir des employés, des administrateurs, des bénévoles ou des usagers.

Confidentialité

Premiers Pas Champlain travaille dans le respect de la personne et de son droit fondamental à la vie privée. Dans ce contexte, toute information personnelle recueillie est confidentielle. Elle ne peut être utilisée que pour le bien de la personne lors des groupes de soutien ou des contacts entre les personnes bénévoles et la coordonnatrice.

La seule exception à cette règle se produit lorsqu'une personne représente un danger immédiat pour elle-même ou autrui. Si une personne est placée face à une telle situation, elle a le devoir de rompre la confidentialité pour empêcher l'accomplissement d'un acte de violence.

Honnêteté

Il est attendu que chaque personne œuvrant pour Premiers Pas Champlain fera preuve d'honnêteté et de ce qui est conforme à la vertu, à la morale ou à une convention reconnue.

Entraide

Au sein de Premiers Pas Champlain l'entraide et la bienveillance font partie intégrante du quotidien. Par l'écoute de l'autre, de ses besoins, un petit geste ou une action est posé pour l'aider. L'entraide est bonifiée lorsqu'elle se manifeste entre tout un chacun.

PHILOSOPHIE DE GESTION DES RESSOURCES BÉNÉVOLES

Les bénévoles sont des personnes qui offrent gratuitement de leur temps et leurs énergies, et qui ne désirent en retour qu'effectuer un travail qui contribuera à leur épanouissement personnel par la gratification de participer au mieux-être de leur communauté. Par conséquent, Premiers Pas Champlain reconnaît que les bénévoles représentent une ressource humaine indispensable et inestimable.

Premiers Pas Champlain favorise la création et le maintien d'un climat satisfaisant pour toutes les personnes en son sein, et pour ce faire, il est important que les bénévoles fassent partie intégrante de l'organisation et se sentent reconnus comme tel.

Nous offrons aux personnes bénévoles :

- Une formation adéquate;
- Un horaire flexible, la possibilité de prendre une pause entre deux jumelages;
- La possibilité de choisir le type de bénévolat selon leur expérience et leurs préférences;
- La description précise de leurs tâches, leurs responsabilités et leurs fonctions;
- La vérification de la salubrité et la sécurité des lieux.
- Du développement de leurs compétences et aptitudes personnelles (formations, groupes de soutien et cafés-rencontres);
- Un encadrement et du soutien;
- Des outils pour réaliser leurs tâches;
- Des informations sur les politiques de l'organisme et les nouveaux projets;
- Le respect de la confidentialité et la non-divulgence de renseignements personnels;
- De la reconnaissance (cadeaux, activités spéciales, plaque de reconnaissance...);
- Une assurance en cas d'accident lorsqu'ils exercent leur bénévolat avec Premiers Pas Champlain. Le bénévole n'est plus couvert par cette assurance s'il ne respecte pas l'entente de services, le contrat d'engagement du bénévole et des politiques de l'organisme ;
- La possibilité de demander un remboursement des frais de déplacement selon les clauses de la politique de remboursement du kilométrage.

Les attentes envers les personnes bénévoles :

- Respecter en tout temps, la confidentialité, les fondements, les valeurs et les politiques.
- Accepter d'être supervisé et encadré;
- Participer aux formations, groupes de soutien, cafés-rencontres, assemblée générale annuelle ainsi que tout autre événement tenu par l'organisme;
- Exprimer ses sentiments et ses attentes concernant sa tâche à la personne responsable de l'activité ou à la coordonnatrice;
- Aviser promptement la coordonnatrice en cas d'impossibilité de se présenter;
- Aucun propos diffamatoire ou manquement fait à l'égard de Premiers Pas Champlain, de ses employés, bénévoles ou familles n'est accepté et entraînera la fin de l'entente de service et la fin du contrat d'engagement du bénévole.
- Le bénévole ne doit pas agir en tant que professionnel, peu importe son bagage. Il doit respecter les limites de son poste bénévole.

IMPLICATION DES PERSONNES BÉNÉVOLES

L'engagement

Une personne bénévole s'engage envers Premiers Pas / Home-Start Champlain et à ce titre elle doit respecter l'entente de service qui la relie à la famille jumelée. Elle se doit de respecter cet engagement en termes d'assiduité et de disponibilité par respect envers ces familles.

Elle doit aviser la famille aussitôt que possible si elle est dans l'incapacité de remplir ses fonctions selon l'horaire fixé. Il en est de même pour les rencontres prévues par l'organisme.

Elle doit donner suite dans un délai raisonnable aux messages téléphoniques et aux courriels concernant son bénévolat. De plus, la personne bénévole se doit de participer aux formations, ateliers, cafés-rencontres et aux activités donnés par l'organisme tel que prescrit dans le contrat d'engagement de la bénévole.

Il est entendu que Premiers Pas Champlain peut mettre fin en tout temps à l'engagement bénévole si les conditions ne sont pas respectées.

Limites personnelles

Au cours de son engagement auprès de Premiers Pas / Home-Start Champlain la personne bénévole peut être confrontée à des situations qui touchent ses limites personnelles. Dans ce contexte, cette personne se doit de respecter avant toute chose ses besoins propres, d'en discuter avec la coordonnatrice et, s'il y a lieu, de se retirer de la situation qui la rend inconfortable.

L'étendue des demandes acceptées n'est limitée que par la disponibilité des ressources bénévoles et leur capacité à répondre à des besoins complexes.

Situation de danger

Chaque personne bénévole a la responsabilité légale en tant que citoyen d'agir en « bon père de famille » (en son âme et conscience), dans des situations où elle perçoit un danger potentiel pour les personnes impliquées. En cas de questionnement et de doute, il est du devoir de la personne bénévole de s'adresser à la coordonnatrice afin d'obtenir son aide et son soutien.

Les personnes bénévoles de Premiers Pas / Home-Start Champlain ont le devoir de ne pas se placer dans des situations dangereuses pour elles-mêmes. Elles ont également le devoir de se sortir de situations potentiellement dangereuses. En cas de non-respect de cette règle, Premiers Pas Champlain peut mettre fin au jumelage et au contrat d'engagement de son bénévole.

LE PARCOURS DU BÉNÉVOLE

Les postes offerts

Bénévole accompagnant (jumelage, ateliers préscolaires), préposé à la friperie, activités ponctuelles, correcteur, traducteur, membre du Conseil d'administration et autres postes nécessaires aux besoins de l'organisme.

Recrutement

Différents moyens peuvent être utilisés pour communiquer nos offres: diffusion par l'intermédiaire des Centres d'action bénévole, d'articles dans les journaux locaux, de Facebook, de courriel aux membres et aux partenaires et par le bulletin "La main tendue".

Entrevue

La première rencontre permet un premier contact. Des informations générales sont échangées, les attentes et les craintes de part et d'autre sont exprimées pour évaluer conjointement si l'on passe à l'étape suivante. À toute étape du processus, le bénévole peut se retirer. Premiers Pas Champlain peut aussi référer le bénévole à un autre service ou refuser une candidature si la personne ne remplit pas les conditions prévues pour le poste.

Vérification des antécédents judiciaires

Toute personne œuvrant pour Premiers Pas Champlain fait l'objet d'un filtrage policier. Son acceptation est conditionnelle au résultat de cette enquête confidentielle. La vérification est effectuée tous les cinq ans.

Formation

La formation pour les visites à domicile se déroule sur plusieurs rencontres et dure environ 18 h. Ces rencontres permettent aux bénévoles de se familiariser avec l'organisme. Le bénévole se familiarise avec les bases de son poste par les exposés théoriques, mises en situation, jeux de rôle et partages d'expériences. Par la suite, le bénévole qui le souhaite peut poursuivre sa formation avec un module de 3 heures portant sur le programme MAP « De la maison au préscolaire ». La formation du préposé(e) à la friperie dure 3h ; on l'introduit à l'équipe, lui fait visiter les locaux et voir ses différentes tâches. La gestion de l'inventaire est discutée avec lui.

À l'issue de la formation, le bénévole signe son contrat d'engagement et reçoit un certificat de réussite.

Différentes activités sont organisées pour outiller le bénévole et assurer un meilleur suivi des familles : cafés-rencontres, groupes de soutien, conférences, formations, suivis avec la coordonnatrice et courriels d'information.

Outils

Afin de soutenir la personne bénévole dans son travail, différents outils sont mis à leur disposition : bibliothèque, babillard des bénévoles et sacs Mary Poppins.

Bilan

Un suivi régulier est fait avec les bénévoles. Un bilan est réalisé pour chaque bénévole à la fin d'un jumelage.

Reconnaissance

Premiers Pas Champlain reconnaît l'engagement et l'implication des bénévoles qui ont été actifs dans l'année en cours. Pour ce faire, un repas est organisé avant Noël et un autre dans le cadre de la semaine de l'action bénévole. Nous profitons de cette occasion pour souligner le travail d'une personne bénévole qui s'est particulièrement distinguée.

Les villes organisent des événements pour souligner l'engagement des bénévoles. Pour ce faire, nous leur fournissons la liste des bénévoles actives depuis plus d'un an.

POLITIQUE DE REMBOURSEMENT DU KILOMÉTRAGE

Objectif : Établir les conditions de remboursement des frais de déplacement pour les dépenses engagées par les bénévoles relativement aux activités de Premiers Pas/Home-Start Champlain, et s'assurer que les coûts contrôlables sont gérés de manière efficiente et équitable.

Premiers Pas/Home-Start Champlain rembourse les frais raisonnables et nécessaires engagés par les bénévoles qui sont soumis en temps voulu à la personne-ressource principale (Coordonnatrice) désignée aux bénévoles. Pour se faire rembourser, le bénévole doit compiler son kilométrage sur une feuille prévue à cette fin et la remettre à la fin de chaque mois. Les remboursements se font minimalement une fois par 3 mois au courant des mois de mars, juin, septembre et décembre de chaque année.

Premiers Pas Champlain considère que les 10 premiers kilomètres parcourus font partie de l'engagement bénévole et sont toujours à la charge du bénévole.

Pour ceux qui font plus de 10 km par visite, l'organisme offre le remboursement d'un maximum de 10 kilomètres par visite au taux de 0,30 \$/km. L'organisme se réserve le droit de réviser à tout moment le montant remboursé, et ce, selon le budget de l'organisme.

L'organisme n'est pas responsable des accidents, des contraventions et/ou des dommages causés au véhicule dans le cadre de son travail bénévole. Pour éviter toute mauvaise surprise, il est fortement recommandé d'informer son assureur automobile de son travail bénévole, surtout si le véhicule est utilisé régulièrement.

GESTION DES PLAINTES

Toute personne qui désire faire un **commentaire** sur un service ou sur un employé peut le faire à l'employé concerné et/ou à la direction.

Toute personne qui désire faire une **plainte** doit la transmettre par écrit, datée et signée, à la direction. Celle-ci doit contenir vos coordonnées, les motifs, les faits, la date de l'événement, et les attentes si nécessaire.

Si la direction ne peut y donner suite, elle sera déposée au conseil d'administration. Un accusé réception sera acheminé dans un délai de 10 jours ouvrables. Une réponse à la plainte sera donnée dans les plus brefs délais.

Toute diffamation ou manquement fait à l'égard de Premiers Pas Champlain, de ses employés, bénévoles ou familles entraînera la fin de l'entente de service et la fin du contrat d'engagement du bénévole.