



**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. 5
	2.3 Services offerts	p. 5
3-	Le bénévolat – Consignes et responsabilités	
	3.1 En général	p. 6
	3.1.1 Consignes administratives	p. 6
	3.1.2 Attitudes et comportements	p. 7
	3.1.3 Procédures	p. 7
	3.2 Transport et accompagnement médical	p. 8
	3.3 Accompagnement médical	p. 9
	3.4 Visites d'amitié	p. 10
	3.5 Téléphones d'amitié-sécurité-anniversaire	p. 11
	3.6 Aide aux courses	p. 12
	3.7 Aide aux activités de levée de fonds	p. 12
	3.8 Réception	p. 12
	3.9 Travail de bureau	p. 12
4-	Conclusion	p. 13
	<u>Annexes :</u>	
	Code d'éthique	p. 14
	Contrat d'engagement d'un bénévole	p. 19
	Contrat de confidentialité	p. 20
	Carte du territoire du quartier de Villeray	p. 21
	Notes personnelles	p. 22

## Mot de bienvenue

VERS VOUS vous remercie chaleureusement de vous joindre à son équipe et d'avoir à cœur l'intérêt des aînés de Villeray.

La réalisation de notre mission n'est réalisable que grâce à votre engagement. Selon votre disponibilité, et grâce à votre générosité, vous constituez le « moteur principal » rendant possible la réalisation de notre mission. Votre unicité est également très appréciée et donne à Vers Vous une couleur très particulière. Merci!

Le Centre 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 l'organisme ou pour tout autre sujet, n'hésitez pas à communiquer avec le personnel de l'organisme.

Le Centre de services bénévoles aux aînés de Villeray vous souhaite un long parcours avec lui pour le mieux-être de ses bénéficiaires.

Bienvenue chez nous et au plaisir de travailler avec vous!

*La direction*

# VERS VOUS – Centre de services bénévoles aux aînés

## 2.1 Mission

Vers Vous est un Centre de services bénévoles implanté depuis 1980 dans le quartier Villeray. Ses services sont offerts aux personnes âgées de 65 ans et plus, à faible revenu et en perte d'autonomie.

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, de l'aide aux courses, des visites d'amitié, des appels téléphoniques (amitié, sécurité, anniversaire), de l'aide pour remplir les formulaires, 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 quotidiennement. **Le respect et la dignité des personnes impliquées dans l'organisme tissent la toile de fond de toutes les actions de notre organisme.**

**« Autonomie et bien-être nos priorités »**

## 2.2 Clientèle

Le bénéficiaire doit être âgé de 65 ans et plus, être résident du quartier Villera y et être en perte d'autonomie, temporaire ou permanente. Exceptionnellement et temporairement, nous desservons des gens de moins de 65 ans. Il peut être référé par le CLSC ou un autre organisme partenaire.

Notre clientèle est multiethnique (ce qui reflète bien la couleur du quartier dans lequel nous oeuvrons) et est composée majoritairement de femmes.

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

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 et, si besoin il y a, à accompagner le bénéficiaire à son rendez-vous médical.

**Accompagnement médical** : Le bénévole accompagne le bénéficiaire à son rendez-vous médical soit avec un chauffeur bénévole de VERS VOUS, soit avec le transport adapté ou la STM, soit 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 attribué 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.

## **Le bénévolat –Consignes et responsabilités**

### **3.1 En général**

#### **3.1.1 – Consignes administratives**

**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 (À noter qu'il devra la retourner au bureau 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.
  
- 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 du Centre en assistant à l'assemblée générale annuelle.

- ne transporte en aucun cas 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.
- ne s'attend pas à recevoir de pourboire.

### 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 (Il ne faut surtout pas tenter de le régler soi-même).
- 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

- Lorsque le bénévole est appelé, il 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, 48 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 doit annuler, il téléphone au Centre le plus tôt possible. Le bénéficiaire concerné sera avisé du changement **par le bureau.**

- Le bénévole refuse les demandes faites directement par un bénéficiaire. Il doit plutôt référer ce bénéficiaire 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 cellulaire doit s'assurer que le bénéficiaire en connaisse les coordonnées.
- Le bénévole avise immédiatement le Centre s'il ne peut rejoindre le bénéficiaire.

### 3.2 Transport et accompagnement médical

- Tout transport d'autre nature que médical est sous la responsabilité du bénévole. Un bénévole qui accepterait un transport médical sans d'abord passer 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 notre organisme (responsabilités, supervision, statistiques).
- Prenez soin d'aller chercher le bénéficiaire à sa porte et, en cas de besoin, l'aider à se rendre à votre voiture 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, en aviser VERS VOUS pour que nous puissions faire un suivi auprès de la famille.
- Si vous constatez lors d'un service de transport que le bénéficiaire se trouve dans un état grave, appelez Urgence Santé en ayant soin de vous assurer de son confort. On vous demande d'en informer VERS VOUS le plus tôt possible.
- **La veille du rendez-vous, appelez le bénéficiaire avant 16h00** (ne pas dépasser 21h00) et informez-le de l'heure à laquelle vous allez le chercher.
- Faites une entente pour les conditions de retour soit :
  - l'accompagner et l'attendre jusqu'à la fin du rendez-vous.
  - fixer un point de rencontre et une heure précise pour le retour.
  - laisser un numéro de téléphone (cellulaire) où vous rejoindre.
- Précisez à la direction si vous acceptez ou non de pousser un fauteuil roulant lors d'accompagnement que vous pourriez faire dans les hôpitaux.



- Vous n'acceptez pas de transporter un fauteuil roulant dans votre voiture. S'il y a un besoin dans ce sens, le bénéficiaire devra utiliser les fauteuils mis à sa disposition dans les centres hospitaliers.
- Le chauffeur bénévole devra remettre son laissez-passer pour le stationnement émis par l'Agence de santé et de services sociaux de Montréal-Centre, en cas de démission ou lors d'un congé de plus d'un mois.
- Le stationnement et le parcomètre peuvent être au frais du bénéficiaire. 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 doit en être tenu responsable.)
- Prenez note que le téléphoniste bénévole vous donne toujours l'heure du rendez-vous. Évaluez le temps qu'il vous faudra pour aller chercher et conduire le bénéficiaire à son rendez-vous. *Présentez-vous au moins 30 minutes avant le rendez-vous.* (L'hiver, prévoyez un délai supplémentaire en cas d'intempéries).
- La rémunération, pour un transport bénévole, ne constitue qu'une contribution aux frais d'utilisation de l'automobile. Le paiement du transport par le bénéficiaire se fait au retour du rendez-vous médical. Le bénévole doit s'assurer qu'il peut rendre la monnaie au bénéficiaire. ***Toujours avoir des 1\$ ou 2\$ à sa disposition.***
- Le bénévole n'est pas autorisé à émettre un reçu.

### **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 sera 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 autant du bénéficiaire que du bénévole accompagnateur.
- Précisez à la direction si vous acceptez ou non de pousser un fauteuil roulant lors d'accompagnement que vous feriez, particulièrement dans un hôpital.
- L'accompagnateur bénévole ne doit pas prendre la responsabilité de faire un suivi médical à qui que ce soit. (ex. : médecins, familles, intervenants sociaux, etc.)
- S'il y a lieu, vérifiez auprès du bénéficiaire s'il a apporté ses cartes d'assurance-maladie et d'hôpital, la liste de ses médicaments et la demande de consultation.

- Proposez votre aide au bénéficiaire en respectant ses besoins réels tout en assurant votre sécurité à tous les deux.
- Convenez avec le chauffeur bénévole d'un lieu de rencontre pour le retour.

### **3.4 Visites d'amitié**

- Communiquez la veille (ou en matinée le jour-même) avec le bénéficiaire en vous identifiant comme le bénévole désigné par le Centre et convenez d'une heure de rendez-vous.
- Ne retournez pas chez un bénéficiaire sans en avoir reçu la consigne de VERS VOUS.
- Développez une relation de confiance favorisant l'échange. Recherchez plutôt des conversations sereines et empathiques. *Oubliez-vous dans les échanges et ne tentez pas d'imposer vos idées.*
- Soyez avare de conseils à moins qu'ils ne soient demandés spécifiquement.
- Rappelez-vous que vous faites une visite amicale!
- Faire un rapport des visites rendues au responsable de VERS VOUS mensuellement.
- Suggestions :
  - faire une promenade, la conversation, la lecture
  - écouter de la musique, s'asseoir à l'extérieur
  - ouvrir le courrier, aller prendre un café
  - jouer à des jeux de société ou de mémoire
  - etc.

N.B. Il est suggéré de rendre visite aux deux semaines, durant l'après-midi et d'une durée moyenne de 2 heures.

- À éviter :
  - administrer des médicaments
  - cuisiner (allergies, diabète, etc.)
  - faire des démarches administratives pour le bénéficiaire
  - exécuter des déplacements à risques (ex.: aider pour le bain)
  - aider à l'entretien ménager (blessures)
  - etc.

## **3.5 Téléphone d'amitié, de sécurité et d'anniversaire**

- Tous les types de téléphones se font à partir du domicile du bénévole.
- Appeler avant 16h00.
- Afin de conserver la confidentialité de votre numéro personnel, composez \*67 avant le numéro du bénéficiaire.
- Quel que soit le type d'appel, le bénévole doit faire un rapport, au moins mensuellement, au responsable de VERS VOUS.

### **3.5.1 –Téléphone d'amitié :**

- Le Centre précisera les consignes au bénévole, selon les besoins manifestés par le bénéficiaire.

### **3.5.2 –Téléphone de sécurité :**

- Les demandes de téléphone de sécurité proviennent toujours des intervenants ou de la famille. Par contre, le bénévole ne devra faire un suivi qu'au responsable de VERS VOUS. Il le fera périodiquement ou en cas d'urgence.
- Voici des demandes spécifiques qui peuvent être faites :
  - vérifier si le bénéficiaire a pris ses médicaments
  - si la nuit a été bonne
  - s'il répond au téléphone et n'a donc pas fait de chute
  - s'il a bien mangé
  - s'il a de nouvelles malaises
  - etc.

### **3.5.3 –Téléphone d'anniversaire :**

- Tous les bénéficiaires recevront les vœux de l'organisme.
- Les listes fournies au bénévole devront être retournées au Centre et détruites pour préserver la confidentialité des bénéficiaires.
- Une mise à jour des dossiers est faite en parallèle. Le bénévole attiré aux appels doit aviser le Centre des corrections à apporter dans les coordonnées des bénéficiaires.

### **3.6 Aide aux courses**

#### **Aide aux courses :**

- Le bénévole peut être sollicité pour accompagner la personne à la pharmacie, à l'épicerie, à la Caisse, etc. Le bénéficiaire devra spécifier les endroits où il souhaite faire ses courses au préalable. La durée d'un accompagnement devrait être de 2 à 3 heures maximum.

- *La livraison* des achats faits à l'épicerie *est obligatoire*. Pour la sécurité du bénévole, il est recommandé de ne pas porter de paquets lourds. Le bénéficiaire devra prévoir un moyen de transport pour le retour à domicile.

#### **Courses :**

- Le bénévole peut être sollicité pour faire, à la place du bénéficiaire, des courses à l'épicerie, à la pharmacie, etc.

- Le bénévole doit s'assurer d'avoir une liste complète et claire des choses à acheter. Il doit également avoir reçu du bénéficiaire l'argent nécessaire pour payer. Au retour, il doit toujours lui remettre le reçu (coupon de caisse) et la monnaie des achats effectués.

- La même consigne s'applique en ce qui a trait à la livraison. Elle est obligatoire.

### **3.7 Aide aux activités de levées de fonds**

- Le bénévole peut être sollicité pour diverses tâches (envois postaux, mises à jour de listes).

### **3.8 Réception**

- Le bénévole reçoit les appels, les transfert à la personne concernée, prend les demandes de service, etc. Il recevra alors une formation supervisée.

### **3.9 Travail de bureau**

- Lors de la formation prévue pour le travail de bureau, le bénévole recevra toutes les consignes nécessaires et la documentation pertinente.

## Conclusion

Les bénévoles sont des personnes sans lesquelles VERS VOUS ne pourrait remplir sa mission et ses objectifs. Les compétences, les aptitudes et les attitudes particulières requises sont essentielles au respect et à la promotion des quatre grandes valeurs promues par l'organisme : **Liberté, Respect, Intégrité et Engagement.**

Le conseil d'administration, la direction et les employées vous accompagneront et vous offriront encadrement, formation, soutien et reconnaissance dans vos tâches et votre bénévolat.

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

Le conseil d'administration

# Code d'éthique pour les bénévoles dans le cadre du maintien à domicile

## Les responsabilités morales à l'égard des bénévoles de l'organisme VERS VOUS

Vous trouverez, ci-après, les responsabilités de l'organisme face aux bénévoles et les responsabilités et droits de ces derniers.

### RESPONSABILITÉS FACE AUX BÉNÉVOLES DE VERS VOUS

#### *Les responsabilités des membres du conseil d'administration*

##### **Les besoins les plus significatifs**

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

##### **Le code d'éthique : un cadre de référence à notre façon d'agir et d'être**

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.

## **Les responsabilités des directeurs et directrices**

### **Les besoins les plus significatifs**

Le/la directeur/trice a des responsabilités reliées à l'exercice de ses fonctions envers les bénévoles.

### **Le code d'éthique : un cadre de référence à notre façon d'agir et d'être**

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.

## **Les responsabilités des employés**

### **Les besoins les plus significatifs**

Chacun des employés considère les bénévoles comme des aides indispensables en vue de l'atteinte des objectifs de l'organisme dans lequel ils travaillent.

### **Le code d'éthique : un cadre de référence à notre façon d'agir et d'être**

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.

## **RESPONSABILITÉS DES BÉNÉVOLES DE VERS VOUS**

### **Les besoins les plus significatifs**

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

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

### **Le code d'éthique : un cadre de référence à notre façon d'agir et d'être**

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.

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 personnes bénéficiaires de l'organisme.

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 DROITS DES BÉNÉVOLES DE VERS VOUS**

Les bénévoles ont droit au respect de la part des bénéficiaires.

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 une collaboration de la part 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.

### **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.

Référence : COMACO

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

**Contrat d'engagement d'un bénévole**

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 :**

- 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 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 du Centre de services bénévoles aux aînés de Villeray.
- ne pas signer et/ou accepter une procuration ou autres documents bancaires ou documents notariés impliquant un bénéficiaire.

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

## EXEMPLE D'UN CONTRAT DE CONFIDENTIALITÉ

### VERS VOUS - Contrat de confidentialité

#### 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 (écrire le nom du groupe).

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 \_\_\_\_\_



## NOTES PERSONNELLES