



GESTION DES 3 PIGNONS

1850 rue Bercy, bureau 201-B
Montréal (Québec) H2K 2V2

Guide des bénévoles

Pour créer un milieu de vie à votre
image & pour tous



CONTEXTE

Le présent document a pour objectif de guider les personnes souhaitant s'engager, à titre de bénévoles, au sein de Gestion des Trois Pignons (G3P). Il permet de présenter les droits et responsabilités, tant de G3P que des personnes bénévoles, de même que les lignes directrices à respecter. Le guide s'inspire du Code canadien du bénévolat, ainsi que de guides semblables produits notamment par le Centre d'action bénévole de Montréal.

CRITÈRES DES ACTIVITÉS ET SERVICES

Chez G3P, les activités et les services qui sont en place ont pour but de briser l'isolement des locataires, de créer des réseaux de confiance et de répondre aux besoins de la communauté des Tours Frontenac. Le tout, de manière inclusive. De ce fait, les activités proposées par les bénévoles doivent suivre ces mêmes principes :

- ❖ Les activités sont pour tous et toutes, **sans discrimination** au niveau de l'âge, de la diversité physique ou psychologique, du genre ou de l'identité culturelle ;
- ❖ Les activités doivent être mises en place afin de **combler un besoin** parmi la collectivité des Tours Frontenac ;
- ❖ Les activités doivent être explicitement **différentes des activités déjà existantes** dans le milieu de vie ;

- ❖ Les activités **ne doivent pas porter ou comporter d'intervention psychosociale, psychologique ou religieuse/spirituelle.**¹

LIGNES DIRECTRICES POUR LA PERSONNE BÉNÉVOLE

Afin de bien représenter les **valeurs humanistes et altruistes** qui font la force du milieu de vie aux Tours Frontenac, l'entraide, l'ouverture, la tolérance et le bien-être des locataires doivent être des valeurs importantes pour la personne bénévole.

Les bénévoles sont des ressources importantes pour les autres locataires. Les lignes directrices ci-dessous contribuent à maintenir des liens privilégiés entre les locataires et la personne bénévole, ainsi qu'une relation saine et équilibrée, en toute sécurité. Elles permettent également d'éviter les malentendus et la surcharge pour la personne bénévole :

- ❖ La personne bénévole **ne doit pas donner ses coordonnées privées** (téléphone, courriel, adresse) aux locataires ;
- ❖ Tout **changement à l'horaire doit être notifié** aux intervenantes de G3P ;
- ❖ La personne bénévole doit **s'abstenir de manipuler les sacs, sacoches ou portefeuilles** des locataires ;
- ❖ La personne bénévole **ne doit jamais demander ou recevoir une rémunération**, peu importe la forme, en échange de ses services ;
- ❖ La personne bénévole **doit effectuer son travail diligemment et honnêtement** ;
- ❖ Elle **doit bien comprendre le travail** qui lui est proposé avant de l'accepter ;
- ❖ Mensuellement, la personne bénévole **doit remettre une feuille de temps** pour les heures accomplies aux intervenantes de G3P ;
- ❖ Elle doit **exprimer à son superviseur ses satisfactions ou insatisfactions** par rapport à ses tâches et suggérer des améliorations au besoin ;
- ❖ La personne bénévole **doit aviser son superviseur aussitôt que possible** si elle pense ne pas pouvoir assister à une formation ou se présenter au travail.

¹ L'équipe de développement social de G3P offre des services de soutien psychosocial par l'entremise d'intervenantes formées et encadrées. Les bénévoles ne peuvent en aucun cas offrir des services et des conseils en matière de santé mentale, spirituelle ou physique dans le cadre de leurs activités bénévoles.

CHARTRE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE BÉNÉVOLAT

- Attendu que Gestion des Trois Pignons reconnaît le rôle essentiel des bénévoles pour atteindre ses objectifs et remplir sa mission ;
- Attendu que la personne bénévole offre gratuitement de son temps et de ses énergies, ne désirant en retour qu'effectuer des tâches qui contribueront à son épanouissement personnel, par la réponse à des besoins qui lui sont propres.

Toute personne bénévole accueillie et intégrée au sein de Gestion des Trois Pignons se voit remettre la présente charte. Elle définit le cadre de la relation, de même que les règles qui doivent s'instituer de part et d'autre entre les personnes bénévoles et le personnel désigné de G3P.

Gestion des Trois Pignons s'engage à l'égard de ses personnes bénévoles...

En matière d'information :

- À les informer sur les finalités de l'organisme, les principaux objectifs de l'année, le fonctionnement, les différents services et la répartition des principales responsabilités ;
- À faciliter, au besoin, les rencontres avec les dirigeants.es, les autres bénévoles, le personnel et les clients.es ou participants.es.

En matière d'accueil et d'intégration :

- À les accueillir et à les considérer comme des collaborateurs et collaboratrices à part entière, puis à considérer chaque personne bénévole comme indispensable ;
- À leur confier, bien sûr en fonction de leurs besoins propres, des activités en lien avec leurs compétences, leurs motivations et leurs disponibilités ;
- À définir les activités, tâches et responsabilités de chaque personne bénévole ;
- À situer le cadre de la relation entre chaque personne bénévole et l'organisme dans le cadre de l'entente réciproque qu'ils établissent ensemble.

En matière de gestion et de développement de compétences :

- À assurer leur intégration et leur formation par tous les moyens nécessaires, en fonction des ressources disponibles au sein de l'organisme ;
- À organiser des rencontres régulières d'échanges sur les difficultés rencontrées, les centres d'intérêt et les compétences développées ;
- À les aider dans leur démarche de validation des acquis.

En matière de couverture sociale :

- À leur garantir la couverture et le bénéfice d'une assurance responsabilité civile dans le cadre des activités confiées, sauf exceptions expressément nommées à la personne bénévole.

L'activité bénévole est librement choisie ; il ne peut donc exister de liens de subordination, au sens du droit du travail, entre Gestion des Trois Pignons et ses bénévoles, mais ceci n'exclut pas le respect de règles et de consignes.

Ainsi, la personne bénévole s'engage à l'égard de Gestion des Trois Pignons...

- À adhérer à la mission et aux valeurs de l'organisme ;
- À se conformer aux objectifs du service avec lequel il ou elle collabore ;
- À respecter le fonctionnement de l'organisme et son règlement intérieur ;
- À assurer de façon efficace son activité et ses tâches, sur la base des horaires et disponibilités choisis conjointement, lors de l'entente réciproque que les parties établissent ensemble et, éventuellement après une période d'essai ;
- À exercer son activité dans le respect des convictions et opinions de chacun et chacune ;
- À considérer que les clients.es et participants.es sont au centre de toute l'activité de l'organisme, ce qui implique de les traiter avec tout le respect nécessaire ;
- À collaborer avec l'ensemble des parties prenantes de l'organisme : dirigeants.es, employés.es et autres bénévoles ;
- À participer aux formations proposées.

Dans le cadre de l'entente réciproque qu'ils établissent ensemble, Gestion des Trois Pignons ou la personne bénévole se réserve le droit d'interrompre, si nécessaire, l'activité d'une personne bénévole en respectant, dans toute la mesure du possible, des délais de prévenance raisonnables.

À CONSERVER POUR VOS DOSSIERS

**LE FORMULAIRE D'INSCRIPTION EST À REMETTRE À LA RESPONSABLE DU BÉNÉVOLAT.
IL SERT D'ATTESTATION DE LECTURE DE CE GUIDE DES BÉNÉVOLES.**

GUIDE DE RÉOLUTION DE PROBLÈMES

DESTINÉ AUX BÉNÉVOLES

Mise en contexte

Nous sommes ravis de vous compter parmi nos bénévoles. Chez Gestion des Trois Pignons (G3P), nous nous engageons à offrir un environnement de bénévolat sûr, respectueux et équitable.

Nous comprenons que des situations problématiques peuvent survenir. C'est pourquoi nous avons rédigé un guide incluant des procédures justes et claires pour y répondre efficacement.

Voici les divers éléments contenus dans ce guide :

- Vos droits;
- Comment signaler une situation problématique;
- Qui est responsable de gérer ces situations;
- Ce qui est considéré comme un problème;
- La résolution de problèmes étape par étape;
- Les actions qui requièrent un renvoi immédiat;
- La procédure de renvoi.

Vos droits

- **Être entendu.e** : vous avez le droit d'exprimer vos préoccupations et de participer à la résolution des problèmes;
- **Respect de la confidentialité** : toutes les discussions et informations partagées dans le cadre de la résolution de problèmes seront traitées de manière confidentielle;
- **Non-discrimination** : toute personne impliquée est traitée équitablement et sans discrimination.

Comment signaler une situation problématique

Vous pouvez signaler la situation problématique directement à l'employé.e responsable de votre activité ou à la coordonnatrice des bénévoles de G3P.

Sachez que tout signalement sera ultimement transmis à la coordonnatrice des bénévoles.

Préparez-vous :

- Soyez clair.e et précis.e dans la description de l'enjeu que vous vivez;
- Nommez les faits observables et les conséquences sur vous et/ou sur les autres.

Qui est responsable de gérer ces situations ?

- La coordonnatrice des bénévoles de G3P est la responsable;
- Elle travaillera au besoin avec l'employé.e responsable de l'activité selon les situations.

Ce qui est considéré comme un problème :

- Les conflits entre bénévoles;
- Les conflits entre participants.es et bénévoles;
- Les difficultés de dynamique de groupe;
- Les comportements enfreignant le code de conduite inscrit dans le **Guide des bénévoles**;
- Les comportements qui ne concordent pas avec les descriptions de poste de la personne bénévole pour une activité donnée (retards, manquements sans préavis, etc.);
- Les comportements enfreignant les valeurs de l'organisme;
- Les commentaires diffamatoires.

Ce qui est considéré comme diffamatoire

Diffusion de fausses informations

Propager des rumeurs ou des mensonges sur d'autres personnes (bénévoles, employés.es ou autres), que ce soit verbalement, par écrit ou sur les réseaux sociaux, peut être considéré comme diffamatoire.

Déclarations calomnieuses

Faire des déclarations fausses et préjudiciables sur la réputation ou le caractère d'une personne peut causer un préjudice sérieux à cette personne.

Attaques personnelles

Tenir des propos insultants, offensants ou injurieux à l'égard d'autres personnes (bénévoles, employés.es ou autres), que ce soit en public ou en privé, constitue un comportement diffamatoire et peut créer un climat toxique.

Harcèlement en ligne

Utiliser les plateformes numériques pour harceler, intimider ou diffamer d'autres personnes (bénévoles, employés.es ou autres), que ce soit par le biais de messages, de commentaires ou d'autres formes de communication en ligne, est inacceptable.

Publication de contenu diffamatoire

Publier des articles, des vidéos, des photos ou d'autres contenus diffamatoires sur des plateformes en ligne ou dans des publications imprimées qui visent à ternir la réputation d'autres personnes (bénévoles, employés.es ou autres) constitue également un comportement diffamatoire.

En résumé, tout comportement qui porte atteinte à la réputation, à l'intégrité ou au bien-être d'autres personnes (bénévoles, employés.es ou autres), peut être considéré comme diffamatoire et doit être traité avec sérieux et professionnalisme.

La résolution de problèmes étape par étape

Les différentes étapes :

1. Communication initiale

Si vous rencontrez un problème ou un conflit, nous vous encourageons d'abord à essayer de le résoudre directement avec la personne concernée, si vous vous sentez à l'aise de le faire.

2. Notification

- a. Si le problème persiste ou si vous ne vous sentez pas à l'aise de discuter directement, veuillez informer la coordonnatrice des bénévoles ou l'employé.e responsable de votre activité ;
- b. La coordonnatrice des bénévoles et l'employé.e responsable évalueront la situation et, si nécessaire, une rencontre sera organisée pour discuter du problème avec vous ;
- c. Ils vous écouteront sans jugement, prendront le temps de cerner les difficultés vécues et les enjeux ;
- d. Cette première prise de contact servira à cerner les enjeux selon votre perspective.

3. Évaluation

- a. Une évaluation de la situation sera menée. Sans être exhaustive, l'évaluation de la situation peut consister en :
 - i. Collaborer avec l'employé.e responsable de l'activité afin d'avoir de plus amples détails;
 - ii. Contacter l'autre personne (en cas de conflits relationnels);
 - iii. Faire une rencontre d'équipe (problème de groupe);
 - iv. Revoir le Guide des bénévoles ou le Guide d'activité.
- b. Lors de l'évaluation, quelques points seront toujours pris en compte, tels que :
 - i. Les besoins de la personne ou des personnes concernées;
 - ii. L'impact de la situation sur les autres participants.es ou bénévoles;
 - iii. Les besoins et valeurs de l'organisme;
 - iv. Les droits et responsabilités des bénévoles;
 - v. Les droits et libertés des individus.

4. Résolution

- a. Selon la situation et le besoin, une réunion sera tenue avec toutes les parties impliquées pour tenter de trouver une solution. Elle peut se tenir avec les deux parties à la fois ou séparément;

Suite de la résolution à la prochaine page

- b.** Soyez prêt.e à collaborer et être un.e agent.e actif.ve dans la résolution de la situation;
- c.** La situation peut demander des concessions ou des gestes réparateurs de toutes les parties impliquées afin de mener à une résolution équitable et amiable du conflit.

5. Suivi

- a.** Après la résolution, un suivi sera effectué pour s'assurer que la solution est satisfaisante et que le problème ne se reproduit pas.

6. En cas de situation non résolue...

La coordonnatrice pourra vous proposer plusieurs options :

- i.** Recadrer les attentes ou les consignes;
- ii.** Réassigner à une activité ou un service qui répond mieux aux besoins, si pertinent;
- iii.** Réactualiser la description de tâches (modifier les tâches);
- iv.** Référer à un autre organisme;
- v.** Former à nouveau / offrir une formation à jour;
- vi.** Recommencer le processus de résolution de conflits, avec de nouvelles pistes de solution.

7. Documentation

Toutes les étapes du processus seront documentées pour assurer la transparence et l'efficacité de notre démarche.

Les actions qui requièrent un renvoi immédiat

- Tout comportement qui va à l'encontre des valeurs comme la bienveillance, le non-jugement, l'équité, la non-discrimination, etc.;
- Les comportements illégaux au sens de la loi : vols, agressions physiques, verbales et/ou psychologiques, qui portent atteinte à l'intégrité et/ou à la sécurité d'une autre personne, etc.

La procédure de renvoi

- Une rencontre sera proposée avec la coordonnatrice des bénévoles. Elle vous décrira la situation, les impacts et les raisons qui ont mené à la décision;
- Elle pourrait vous proposer une pause de votre implication, dépendamment de la situation;
- Elle pourra vous référer à d'autres organismes qui pourraient vous convenir davantage dans d'autres situations.