

# POLITIQUE DU BÉNÉVOLAT



105, rue Ontario Est, bureau 201  
Montréal (Québec) H2X 1G9  
(514) 878-0847  
Courriel : [info@acv-montreal.com](mailto:info@acv-montreal.com)  
Site Internet : [www.acv-montreal.com](http://www.acv-montreal.com)

**Adoptée par le Conseil d'administration le 25 novembre 2014**

## TABLE DES MATIÈRES

1. Objectifs de la politique.....	3
2. Rôle et responsabilité des personnes bénévoles.....	3
2.1 Rôle.....	3
2.2 Responsabilités.....	3
2.3 Statut de la personne bénévole active.....	3
2.4 Engagement.....	4
2.5 Démission.....	4
3. Avantages.....	4
3.1 Politique des repas .....	4
3.2 Politique du transport.....	5
3.2.1 Billets d'autobus.....	5
3.2.2 Stationnement.....	5
3.2.3 Frais d'utilisation d'un véhicule personnel.....	5
3.2.4 Contravention.....	6
4. Gestion du bénévolat (formation, suivi et reconnaissance).....	6
4.1 Formation.....	6
4.2 Suivi.....	9
4.3 Reconnaissance.....	10
Annexe 1 : Activités bénévoles reconnues.....	11
Annexe 2 : Notion d'entraide.....	13

## **1. Objectifs de la politique :**

La présente politique a pour objectifs de clarifier la gestion générale du bénévolat et de favoriser l'équité au niveau de la formation, du suivi et de la reconnaissance.

Pour ce faire, elle va répertorier l'ensemble des tâches bénévoles, préciser les avantages inhérents à l'action bénévole au sein de l'organisme et faire la distinction entre le bénévolat et l'entraide.

Les bénévoles sont les personnes grâce auxquelles il est possible de réaliser la mission et les objectifs de notre organisme. Il est donc essentiel pour Action Centre-Ville de valoriser et de soutenir leur action.

Il importe cependant de faire la distinction entre le bénévolat et la notion d'entraide telle que définie en annexe 2. Le bénévole reconnu est une personne, qui à la demande d'Action Centre-Ville, donne au moins 1 heure de son temps lors de son activité bénévole. Cependant, certaines activités bénévoles sont reconnues aux fins de cette politique lorsqu'elles sont quotidiennes même si elles ne totalisent pas une heure à chaque jour.

## **2. Rôle, responsabilités et avantages des personnes bénévoles :**

La personne bénévole a des responsabilités envers l'organisme, tel que prévu dans les statuts et règlements d'Action Centre-Ville

### **2.1 Rôle :**

La personne bénévole est une personne qui désire s'impliquer dans une des tâches ou un des services figurant dans la liste des activités bénévoles de l'annexe 1. Le travail se fait sur une base non rémunérée.

### **2.2 Responsabilités :**

La personne bénévole qui assume une responsabilité doit travailler dans le sens de la mission et du code d'éthique d'Action Centre-Ville en s'imprégnant le plus possible des objectifs et de l'esprit du centre.

### **2.3 Statut de la personne bénévole active :**

L'année de référence est la même que l'année financière, c'est-à-dire d'avril à mars. À chaque début d'année de référence, le 1<sup>er</sup> avril, la liste des personnes bénévoles actives est mise à jour. Une personne bénévole est considérée comme inactive à partir du moment où elle donne officiellement sa démission à titre de bénévole ou après six mois d'inactivité au cours desquelles aucune heure de bénévolat n'a été enregistrée à son nom.

## 2.4 ENGAGEMENT

La personne bénévole est tenue de s'engager dans l'activité dans laquelle elle s'est impliquée en signant la convention d'engagement réciproque.

Cette convention individuelle s'inscrit dans la politique de bénévolat d'Action Centre Ville et énumère le ou les postes qui sont offerts à la personne bénévole, avec une description des tâches et des horaires à respecter. La personne qui s'engage pour une activité est tenue d'être disponible durant toute une session.

## 2.5 DÉMISSION

La personne bénévole pourra à tout moment mettre fin à sa collaboration en respectant, dans toute la mesure du possible, un délai de préavis raisonnable qui varie d'une activité à une autre.

## 3. Avantages

La personne bénévole jouit de certains avantages prévus à la politique de valorisation du bénévolat. Cette politique est dûment entérinée par le conseil d'administration. Les avantages sont les suivants :

### 3.1 Politique des repas :

La personne impliquée dans une activité bénévole officielle à Action Centre-Ville, obtient une réduction sur le tarif membre. Celle-ci est fixée par le conseil d'administration et peut changer sans préavis. La personne bénévole doit prendre son repas à prix réduit le même jour, elle peut aussi se prévaloir de l'emporter à domicile au lieu de le prendre sur place.

#### *PARTICULARITÉS CONCERNANT LES REPAS :*

- Lors des diners des fêtes, la personne qui est désignée comme bénévole du mois recevra un coupon pour un repas gratuit qu'elle pourra utiliser n'importe quel jour durant le mois, sauf lors d'un événement spécial.
- Lorsqu'une personne travaille comme bénévole dans la cuisine pour un poste régulier d'un minimum de 2h, son repas lui sera fourni par Action Centre Ville.
- Lors d'événements spéciaux, la personne bénévole acquitte le prix intégral du dîner spécial. Toutefois, elle recevra un coupon pour un dîner ordinaire à utiliser durant le mois.
- La personne bénévole responsable d'aller chercher des billets de courtoisie ne reçoit pas de rabais sur le repas, mais se voit remettre 2 billets de courtoisie. Elle peut aussi recevoir l'équivalent de deux passages dans les transports en commun, si elle utilise le transport en commun.

- La personne bénévole responsable de la distribution téléphonique des billets de courtoisie ne reçoivent pas de rabais sur le repas. Cependant, elle a l'avantage de recevoir 2 billets de courtoisie.

### **3.2 Politique du transport :**

La politique concernant le transport bénévole s'applique à toute personne bénévole qui œuvre dans un secteur d'activité reconnu apparaissant à l'annexe 1.

#### **3.2.1 Billets d'autobus :**

Une personne bénévole peut recevoir deux billets de transport en commun de la Société de transport de Montréal, pour chacun de ses déplacements dans le cadre d'une action bénévole formellement reconnue par Action Centre-Ville et effectuée la journée même. Toutefois les personnes habitant à **moins d'un 1km** de marche d'Action Centre-Ville **ou possédant déjà un titre de transport mensuel** ne peuvent bénéficier de ces billets.

La personne bénévole récupère ses titres de transport auprès de la responsable des bénévoles et signe un formulaire qui justifie qu'elle a bien reçu deux billets de transport. Tous les autres frais de déplacement lors des accompagnements ou des visites d'amitié sont à la charge de la personne bénéficiaire.

Une personne bénévole ne peut obtenir plus de deux passages par jour, même si elle réalise plus d'une activité bénévole le jour même. Il est de la responsabilité de la personne bénévole de réclamer ses titres de transport, **aucun remboursement en argent ne pouvant être effectué.**

#### **3.2.2 Stationnement :**

Une personne bénévole peut se prévaloir d'un service gratuit de stationnement à proximité du centre, grâce à une entente avec la Corporation des Habitations Jeanne-Mance, pour les heures précises où elle effectue son bénévolat.

Pour ce faire, elle doit utiliser le permis temporaire qui lui est remis et le rendre au bureau de la Corporation des Habitations Jeanne-Mance avant de quitter le stationnement.

Pour bénéficier de ce service, une demande doit être adressée à l'employé(e) responsable des bénévoles.

#### **3.2.3 Frais d'utilisation d'un véhicule personnel :**

Tout remboursement doit être autorisé par l'employé(e) responsable du secteur de bénévolat concerné.

Le remboursement des frais d'utilisation peut être accordé dans les cas où un véhicule est nécessaire au déplacement d'une personne bénéficiaire ou de matériel.

Un remboursement des frais d'utilisation peut être accordé lorsque le recours au transport en commun est impossible ou moins économique que le remboursement des frais d'utilisation.

Le remboursement est de 0,50\$ du kilomètre, avec un minimum de 5 \$ pour un aller-retour.

### 3.2.4. Contravention

Action Centre-Ville se dégage de toute responsabilité découlant d'une contravention au code de la route ou de toute autre infraction

## 4. Gestion du bénévolat (formation, suivi et reconnaissance)

Pour chacune des fonctions assumées par les personnes bénévoles, les connaissances (**le savoir**), les habiletés (**le savoir-faire**) et les attitudes requises (**le savoir-être**) doivent être identifiées.

### 4.1 La formation

La formation est un des moyens qui permet d'acquérir l'expérience et les outils nécessaires à la réalisation des diverses tâches bénévoles.

#### *Les objectifs de la formation :*

- Se préparer à accomplir des tâches spécifiques en permettant d'acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes appropriées;
- Fournir les outils nécessaires au bon accomplissement de ces tâches;
- Maintenir et accroître l'estime ainsi que la confiance en soi par le rehaussement des compétences;
- Aider à améliorer la qualité des interventions;
- Encourager l'efficacité, la motivation et le dynamisme;
- Reconnaître l'importance de la contribution et le sérieux des interventions;
- Prévenir les erreurs et les conséquences qui pourraient affecter le moral de la personne bénévole et/ou nuire à l'organisme.

#### *4.1.1 Les catégories de formation :*

- La **formation technique ou spécifique**, déterminée en fonction des tâches et de la clientèle (ex. relation d'aide pour les visites d'amitié, techniques de travail de bureau pour l'aide cléricale);
- La **formation générale**, qui concerne davantage le fonctionnement de l'organisme (ex. travail en équipe, communication interpersonnelle). On peut aussi y inclure Les formations personnelles.

- La **formation personnelle**, qui n'a pas toujours de liens directs avec les tâches mais vise à faire une démarche personnelle. (ex : estime de soi, prévention du stress, etc..).

#### *4.1.2 La formation à Action Centre-Ville peut prendre plusieurs formes*

##### **La formation individuelle est offerte par:**

- Une personne employée
- Le jumelage d'une nouvelle personne bénévole à une personne bénévole plus expérimentée qui saura conseiller et assister la personne débutant(e).

##### **La formation de groupe :**

- Des rencontres réunissant plusieurs personnes bénévoles et la personne responsable du secteur;
- Des ateliers de discussion ;
- Des sessions de formations sur des thèmes spécifiques.

**La formation continue :** une formation qui demande une mise à jour régulière et un suivi continu. (Accueil, cuisine etc.).

**La formation ponctuelle :** une formation qui se fait en début d'apprentissage et qui n'a pas besoin d'être répétée (CA, soins de pieds, utilisation de l'appareil téléphonique etc.).

**La formation d'appoint :** cette formation est offerte à une personne bénévole expérimentée qui désire parfaire ses connaissances. (Animation, trésorerie, secrétariat etc.).

**La formation personnelle :** une formation axée principalement sur le besoin et les intérêts de l'individu (estime de soi, prise de note, parler en public, etc.).

**La formation interne :** toutes les formations qui se donnent à Action Centre-Ville par les employé(e)s, les personnes bénévoles ou les membres de l'organisme.

**La formation externe :** Toutes les formations qui sont transmises par des ressources externes à l'organisme.

#### *4.1.3 Principes facilitant les expériences d'apprentissage lors des formations*

##### **Rendre la situation d'apprentissage confortable**

- Tenir les formations dans des lieux bien disposés, bien aérés et bien éclairés, confortables et plaisants;
- Permettre aux personnes bénévoles de s'exprimer;
- Encourager les personnes bénévoles à assimiler le contenu à leur propre rythme;
- Permettre les erreurs comme faisant partie d'un processus d'apprentissage.

### **Rendre le contenu pratique et applicable**

- Choisir un contenu pertinent et relié directement aux besoins de formation;
- Utiliser des exemples concrets.

### **Encourager la prise en charge**

- Tirer profit des différences entre les personnes bénévoles en profitant du bagage personnel de chacun (expériences, vécu, instruction, culture).

### **Travailler en équipe**

- Former des groupes restreints facilitant ainsi l'échange;
- Encourager les communications à deux sens;
- Permettre une écoute attentive à tour de rôle.

### **S'adapter en cours de route**

- Vérifier auprès des personnes bénévoles la compréhension et s'ajuster au besoin.

### **Faire un retour sur la formation**

- Encourager les personnes bénévoles à réfléchir sur la formation reçue;
- Favoriser les échanges après la formation;
- Permettre au formateur de s'ajuster au besoin.

#### ***4.1.4 Procédure et dotation de budget***

Chaque année en février, l'équipe d'employé(e)s doit :

- Mettre à jour la grille de formation selon chaque secteur d'activités bénévoles;
- Préciser les besoins en formation pour l'année financière à venir (avril à mars).

La responsable des bénévoles doit :

- Présenter à la direction au mois de février, de chaque année, une demande de dotation de fonds pour la formation bénévole. Ce montant est inclus dans le budget général d'Action Centre-Ville;
- Voir à la bonne gestion des fonds alloués afin d'atteindre les objectifs de la présente politique en terme de formation, sous la supervision de la direction générale.

## **4.2 Suivi**

Un suivi adéquat est indispensable à la poursuite et à la qualité de l'engagement, pour le bénéfice de la personne bénévole et de l'organisme. Les employé(e)s responsables des personnes bénévoles doivent s'assurer que ces dernières bénéficient du suivi dont elles ont besoin pour se sentir à l'aise, se développer et bien servir les objectifs de l'organisme.



### **Objectifs du suivi au niveau des relations humaines :**

- Encourager les personnes bénévoles;
- Donner de la rétroaction sur leurs réalisations;
- Aider les personnes bénévoles à identifier leurs besoins;
- Laisser les personnes bénévoles prendre des décisions en tenant compte de leurs fonctions;
- Aider les personnes bénévoles à tirer profit de leurs expériences;
- Fournir aux personnes bénévoles des situations d'apprentissage et de développement;
- Inciter les personnes bénévoles à trouver par elles-mêmes les solutions aux problèmes ou les accompagner, selon leur capacité.

### **Objectifs du suivi au niveau de la tâche :**

- Informer des résultats attendus;
- Définir clairement la contribution de chacun et chacune, y compris la sienne;
- Donner des directives et les expliquer;
- Communiquer les critères ou contraintes à respecter;
- Fournir les informations nécessaires à la réalisation du travail.

## **4.3 Reconnaissance**

Notre programme de reconnaissance s'échelonne tout au long de l'année. Les membres de l'équipe de travail remercient régulièrement les personnes bénévoles pour leur contribution à faire d'Action Centre-Ville ce qu'il est.

Pour participer à l'activité principale de valorisation, les personnes bénévoles doivent répondre à deux critères d'éligibilité :

- Avoir réalisé au moins 15 heures de bénévolat durant l'année de référence
- Figurer sur la liste des personnes bénévoles actives en date du 31 mars de l'année de référence ou avoir été active bénévolement au cours de la dernière année de référence (c'est-à-dire d'avril à mars);

Le comité des membres et du bénévolat se réunit afin d'élaborer la liste d'invitation pour les activités de reconnaissance. Tout cas particulier pourra alors être analysé et recommandé à la direction.

Une deuxième rencontre de reconnaissance réunissant le personnel et des personnes bénévoles actives aura lieu durant l'année. Cette rencontre peut prendre une forme différente selon les besoins (information, réjouissance, etc.).

## **ANNEXE 1**

### **ACTIVITÉS BÉNÉVOLES RECONNUES**

#### **ACTIVITÉS RELIÉES À L'INTERVENTION DE MILIEU**

Accompagnement social;  
Achat (épicerie, etc.);  
Popote roulante  
Visite d'amitié;

#### **ACTIVITÉS RELIÉES À LA CUISINE ET À L'ENTRETIEN**

Cuisine  
Plonge  
Cueillette de denrées alimentaires  
Tri des denrées  
Entretien;  
Réparation ou fabrication.

#### **ACTIVITÉS RELIÉES AU DÉVELOPPEMENT SOCIO-COMMUNAUTAIRE**

Animation et support à l'animation d'activités, de fêtes et d'événements spéciaux;  
Appels téléphoniques;  
Billets de courtoisie (aller les chercher);  
Billets de courtoisie (distribution téléphonique);  
Décoration;  
Organisation d'activités et de fêtes en travail individuel ou en groupe;  
Responsable de groupe lors des sorties;  
Service aux tables;  
Transport.

#### **ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES**

Accueil/téléphone;  
Informatique;  
Inscriptions;  
Rencontres du conseil d'administration;  
Rencontres d'équipes ou de comités :  
Comité sociocommunautaire;  
Comité membres et bénévolat;  
Comité cuisine;  
Comité IM (Intervention de milieu);  
Équipe de l'accueil;  
Équipe événementielle

**ANNEXE 1 (suite)**  
**ACTIVITÉS BÉNÉVOLES RECONNUES**

Équipe de la popote roulante  
Représentation;  
Recherche de commandites;  
Campagne de financement Centraide;  
Travail clérical (photocopies, envois postaux, etc.).

**SERVICES :**

Livraisons de repas  
Clinique d'impôts;  
Clinique de soins des pieds;  
Ressources et références pour les aidants naturels.

## **ANNEXE 2**

### **NOTION D'ENTRAIDE**

Pour réaliser pleinement sa mission et ses objectifs, Action Centre-Ville tend à encourager tout geste ou attitude des membres se rapportant à l'entraide envers leurs pairs, le personnel ou les bénévoles.

Si l'implication bénévole des membres dans leur organisme est nécessaire au bon fonctionnement de l'organisme, le geste ou l'attitude relevant de l'entraide permet d'apporter une dimension qualitative aux rapports qui relient entre eux les individus du milieu.

Autrement dit, cette forme d'implication des membres qu'est l'entraide contribue essentiellement au développement d'un milieu de vie chaleureux auquel il fait bon appartenir. En comparaison, si le bénévolat se définit principalement par des tâches à accomplir, l'entraide peut être décrite comme une attitude, une qualité d'être avec les autres dans le milieu.

Le geste d'entraide se veut donc généralement spontané et ponctuel plutôt qu'organisé, bien que cela puisse être le cas quelquefois comme, par exemple, quand des membres acceptent volontiers de prendre les présences lors des activités ou sorties, à la demande de la responsable des activités.

Quant aux exemples de gestes spontanés d'entraide, ils peuvent être nombreux :

- aider un membre non-voyant ou se déplaçant avec un déambulateur à porter son plateau lors des repas;
- aider à desservir les tables lors des fêtes sans avoir été sollicité pour le faire;
- aider les personnes de l'entretien à déplacer les chaises lors des fêtes;
- aider à dresser la table lors du dîner des fêtes du mois; etc.

Afin de conserver le caractère spontané de l'entraide, nous ne croyons pas opportun de le reconnaître par des avantages tangibles comme c'est le cas pour le bénévolat, car la personne ne s'engage pas comme tel à poser des gestes d'entraide. Quant elle le fait, c'est plutôt la manifestation qu'elle est bien dans son milieu qui vient réveiller ses qualités de cœur et lui donner le goût de faire pour les autres ce qu'elle aimerait qu'on fasse pour elle si elle était dans leur situation.

Toutefois, le personnel de l'organisme souhaite valoriser l'implication des membres qui posent des gestes d'entraide en les remerciant et en soulignant l'importance du geste accompli. Les personnes qui ont directement bénéficié de cette forme d'aide sont

Également invitées à faire de même. C'est la plus belle récompense pour ces membres au grand cœur.