****

**GUIDE D’INFORMATION DESTINÉ AUX BÉNÉVOLES**





**Service d’aide bénévole**

514-277-4401, poste 115

sab@raamm.org

**Regroupement des aveugles et amblyopes**

**du Montréal métropolitain**

5225, rue Berri, bureau 101, Montréal (Québec) H2J 2S4

www.raamm.org

Document conçu pour le RAAMM par Lise Bolduc, consultante en gestion. **Adopté par le conseil d’administration le 19 janvier 2018.**

Contenu

[Bienvenue 3](#_Toc509481575)

[Objectifs de cette documentation 4](#_Toc509481576)

[Engagements 4](#_Toc509481577)

[Les engagements du RAAMM à votre égard 4](#_Toc509481578)

[Les engagements auxquels, comme bénévole, nous vous demandons d’adhérer 5](#_Toc509481579)

[Les consignes essentielles au bon fonctionnement du SAB 6](#_Toc509481580)

[1. La gestion des demandes 6](#_Toc509481581)

[2. Le remboursement des dépenses 7](#_Toc509481582)

[3. Les situations problématiques 8](#_Toc509481583)

[4. Les demandes spéciales ou supplémentaires formulées par le membre 10](#_Toc509481584)

[5. Disponibilité, coordonnées et ponctualité 11](#_Toc509481585)

[6. Annulation d’un mandat 13](#_Toc509481586)

[7. Écueils à prendre en compte 13](#_Toc509481587)

[8. Manquement 14](#_Toc509481588)

[Conclusion 14](#_Toc509481589)

# Bienvenue

Nous vous souhaitons la bienvenue au *Regroupement des Aveugles et Amblyopes du Montréal Métropolitain* (RAAMM); vous faites maintenant partie de notre équipe de bénévoles!

Nous vous remercions d’avoir accepté de donner gracieusement de votre temps afin de contribuer au mieux-être de nos membres et à l’amélioration de leur qualité de vie. Nous souhaitons que votre bénévolat vous procure de la satisfaction et qu’il réponde à vos aspirations.

En choisissant d’exercer votre bénévolat auprès des personnes ayant une limitation visuelle, vous avez pris connaissance de la mission du RAAMM. Et, suite au processus de sélection, nous sommes persuadés que vous agirez dans le respect de la mission et des orientations de notre organisme.

Bien sûr, nous vous assurons que l’équipe du SAB est toujours prête à vous écouter et à vous aider dans le but de partager vos plaisirs et de régler les difficultés, si cela se présentait.

# Objectifs de cette documentation

Afin de vous aider dans le rôle que vous aurez à jouer, nous décrirons dans ce document :

* Les engagements du RAAMM à votre égard;
* Les engagements auxquels, comme bénévole, nous vous demandons d’adhérer;
* Les consignes essentielles au bon fonctionnement du SAB.

De plus, en annexe, vous trouverez :

* Un contrat d’engagement à signer en deux copies dont une à remettre à la personne responsable du SAB. Il confirme que vous avez pris connaissance de cette documentation et que vous êtes en accord avec les engagements proposés.

Afin de connaître le Service d’aide bénévole et de bien comprendre votre rôle, vous êtes priés de lire l’ensemble des documents contenus dans votre pochette d’accueil du bénévole.

# Engagements

## Les engagements du RAAMM à votre égard

* Assurer une gestion pertinente et sécuritaire de ses ressources bénévoles;
* Encadrer et soutenir ses bénévoles, entre autres, par la dispensation d’une formation optimale;
* Respecter votre liberté de choix dans les mandats proposés, la durée de votre engagement et votre disponibilité;
* Vous faire bénéficier de la couverture d’assurance responsabilité du RAAMM lors de vos interventions auprès des membres;
* Reconnaître votre apport au sein du RAAMM.

## Les engagements auxquels, comme bénévole, nous vous demandons d’adhérer

* Respecter la mission du RAAMM, ses orientations, son approche communautaire, etc.;
* Faire preuve de respect, de tolérance, de bienveillance et de courtoisie dans ses relations avec les membres qui utilisent ses services et avec le personnel du RAAMM;
* Avoir à l’esprit qu’il est important de favoriser la pleine et entière autonomie des personnes ayant une limitation visuelle et leur participation sociale;
* Respecter les libertés, les droits fondamentaux et les valeurs des personnes aidées;
* Respecter la vie privée des membres en agissant avec un grand souci de confidentialité notamment :
  + Ne pas divulguer d’informations concernant les services reçus par les membres aux autres membres ou aux autres bénévoles;
  + Ne pas divulguer les coordonnées des membres;
* Œuvrer dans les limites du mandat confié et de mes compétences;
* Respecter mon engagement et les tâches qui me sont confiées;
* Ne pas solliciter ni entrer en conflit d’intérêt avec les personnes aidées et leur entourage immédiat;
* Respecter les consignes du SAB;
* Globalement pour tous les types de services répondre aux exigences suivantes :
  + Être âgé d’au moins 18 ans;
  + Avoir le sens des responsabilités;
  + Être courtois et ponctuel;
  + Accepter la démarche de vérification des antécédents judiciaires effectuée par le RAAMM;
  + Signer le contrat d’engagement du bénévole.

# Les consignes essentielles au bon fonctionnement du SAB

## 1. La gestion des demandes

À titre d’information, la démarche des membres pour obtenir un service est la suivante :

Le Service d’aide bénévole (SAB) est ouvert du lundi au vendredi, soit de 8 h 00 à 12 h 00 en matinée, et de 13 h 00 à 16 h 00 en après-midi. Le membre doit présenter sa demande d’aide bénévole au minimum 5 jours ouvrables précédant la date du service requis. Il doit exprimer son besoin en termes précis, spécifiant l’heure de départ, les activités à accomplir, le mode de déplacement et la durée approximative du service requis.

La personne responsable du Service d’Aide Bénévole (SAB) s’engage à déployer tous les efforts nécessaires afin de répondre à la demande et confirmer dans les meilleurs délais auprès du demandeur la disponibilité ou non d’un bénévole. Elle verra à transmettre les coordonnées du membre au bénévole, de sorte que les dispositions finales concernant le mandat se réalisent sans son intermédiaire et dans un délai raisonnable.

La communication entre le bénévole et le membre est importante. Elle permet d’une part de rassurer le demandeur de service à l’effet qu’un bénévole a accepté le mandat et d’autre part, cela permet de régler les modalités spécifiques.

Si le déroulement du mandat implique des frais, il est rappelé aux membres d’en assumer le coût.

***Consignes :***

* **Informer rapidement le membre que vous avez accepté un mandat;**
* **Si le délai est relativement long entre la confirmation et la réalisation du mandat, reconfirmer au membre que vous effectuerez un service pour lui, la journée précédent le service;**
* **Pour que vous soyez outillé pour réaliser votre mandat, suivre les formations offertes par le RAAMM et qui vous permettent de mieux connaître les bonnes pratiques et les techniques de guide auprès d’une personne ayant une limitation visuelle;**

## 2. Le remboursement des dépenses

Les membres utilisateurs du SAB s’engagent à rembourser les dépenses encourues par le bénévole dans le cadre de sa prestation de service. Le remboursement doit lui être versé à la fin de chaque mandat.

Notez qu’il n’y a pas d’obligation pour les bénévoles d’accepter le remboursement. Toutefois, c’est une modalité en place et vous n’avez pas à vous sentir mal à l’aise de l’accepter.

Déplacement

Le bénévole a droit au remboursement par le membre des frais de ses déplacements en transport en commun ou des frais de son véhicule personnel selon le tarif en vigueur, c’est-à-dire au montant de 0,50$ par kilomètre parcouru. Le remboursement des frais de déplacement est calculé du départ de votre domicile jusqu’au retour à ce même lieu.

Stationnement

Les frais de stationnement sont également à la charge du membre.

Repas

Si les activités du mandat d’accompagnement s’étendent sur plus de trois heures et couvre l’heure habituelle d’un repas (de midi à 13h30 ou de 17h à 18h30), le membre est tenu d’offrir le repas au bénévole ou d’en assumer le remboursement, s’il y a lieu.

Droit d’entrée

Lorsque le mandat d’accompagnement implique un droit d’entrée, des frais d’inscription ou des coûts reliés à la participation, le membre doit débourser personnellement de tels coûts, autant pour lui-même que pour le bénévole qui l’accompagnera tout au long de ces activités.

Prenez note que des organismes émettent des cartes d’accompagnement qui permettent à la personne détentrice d’obtenir gratuitement l’accès à différentes activités ou services pour une personne accompagnatrice. Évidemment, dans ce cas, le membre est dispensé de défrayer des coûts supplémentaires reliés à la présence du bénévole. Il appartient au membre de faire la démarche pour l’obtention de ces cartes.

Pourboires et cadeaux

Les services offerts par les bénévoles reposent sur la générosité et l’implication personnelle. Il n’est donc ni souhaitable, ni autorisé, qu’un système incluant toutes formes de rémunération voit le jour. Si un membre tient à vous témoigner sa satisfaction par un cadeau en argent, vous pouvez l’inviter à plutôt faire un don au RAAMM afin de soutenir les activités et services de l’organisme.

***Consignes :***

* **Assurez-vous de noter adéquatement le kilométrage parcouru, si vous utilisez votre voiture;**
* **Ne pas demander, réclamer ou exiger une rémunération, une compensation ou une indemnité financière ou matérielle ni de la part du RAAMM ni de la part des personnes que vous aiderez à l’exception de remboursement prévus ou convenus spécifiquement pour les dépenses liées directement à l’accomplissement de vos tâches;**
* **Ne pas accepter de pourboire de la part du membre.**

## 3. Les situations problématiques

Pour de multiples raisons, il peut arriver qu’une situation problématique se pose. Cela peut concerner le respect du mandat, les relations interpersonnelles, etc.

***Consigne :***

* **Rapporter les situations problématiques à la responsable du SAB, afin que la situation soit analysée, consignée ou corrigée. Le SAB est soucieux de la qualité des services et de la qualité de l’expérience vécue et adhère au processus d’amélioration continue.**

## 4. Les demandes spéciales ou supplémentaires formulées par le membre

Il arrive que des membres formulent des demandes spécifiques directement au bénévole, à l’insu du SAB. Or, c’est une pratique que le SAB veut éviter, le plus possible.

Le but de cette restriction ne s’inscrit pas dans une mesure de contrôle excessif des relations bénévole-membre. Elle est plutôt motivée pour deux principales raisons.

D’une part, pour le SAB, il est important d’avoir une bonne connaissance de tous les services dispensés, entre autres, parce que si le bénévole offre un service sans qu’il soit demandé par le SAB, il ne sera pas couvert par l’assurance du RAAMM.

D’autre part, comme organisme communautaire, le RAAMM est subventionné par différentes sources qui veulent avoir des informations sur les services dispensés. Si plusieurs services ne sont pas comptabilisés, cela nuit à la reddition de compte du RAAMM et au financement futur.

Deux situations sont régulièrement constatées.

1. Des ententes entre le bénévole et le membre pour un service ultérieur

Il peut arriver qu’au cours d’un accompagnement un membre formule directement au bénévole une demande pour un accompagnement ultérieur. Pour les raisons énoncées plus haut, nous demandons que toutes les demandes d’accompagnement et de services soient traitées par le RAAMM.

1. Une modification du mandat initial confié au bénévole

Nous souhaitons que les services rendus par les bénévoles soient conformes aux demandes formulées par les membres. Ainsi, s’il arrivait que sur place le membre souhaite modifier de façon significative sa demande, le bénévole n’est pas tenu d’accepter et doit s’en tenir au mandat qui lui a été confié. À titre d’exemple de modification significative au mandat, un membre qui souhaite également aller faire l’épicerie et des courses après un accompagnement pour rendez-vous médical sans l’avoir demandé au préalable.

Toutefois, si un membre demande à un bénévole un *petit service supplémentaire* et que cela ne modifie pas le mandat, il peut le faire tout en avisant le SAB par la suite. Par exemple, faire la lecture d’une lettre qui vient d’arriver après avoir fait un accompagnement à l’épicerie.

***Consignes :***

* **Refuser les demandes de services et d’accompagnement formulées directement par un membre;**
* **S’en tenir au mandat initial confié par la responsable du SAB lors d’une prestation de services.**

## 5. Disponibilité, coordonnées et ponctualité

Malgré des efforts significatifs, il n’est pas toujours facile de trouver des bénévoles pour combler la demande. Une banque de donnée concernant les disponibilités des bénévoles, le plus à jour possible, facilite le travail de la responsable et le jumelage rapide.

L’exactitude des coordonnées qui permettent à la responsable de vous joindre est aussi un outil fort utile.

Finalement, comme les membres sont dépendants de l’arrivée du bénévole pour la réalisation de l’activité, il est important que le service se donne dans les heures prévues.

***Consignes :***

* **Aviser le SAB de tout changement de disponibilité;**
* **Aviser le SAB des changements dans vos coordonnées;**
* **Être soucieux de la ponctualité.**

## 6. Annulation d’un mandat

Il peut arriver que le bénévole soit contraint d’annuler un mandat.

***Consignes*:**

* **Aviser le plus rapidement possible la responsable du SAB de toute annulation, préférablement dans un délai minimum de 24 heures précédant le début de l’exécution du mandat. Le SAB avisera le membre;**
* **S’il est impossible de joindre le SAB, aviser directement le membre de cette situation et aviser la responsable du SAB dès que possible.**

Si les annulations devenaient fréquentes, le SAB communiquerait avec le bénévole pour valider son intérêt à continuer à offrir ses services.

## 7. Écueils à prendre en compte

Au fil des ans, certains évènements qui se sont produits, permettent au SAB de dégager certaines consignes ou conseils pour éviter aux bénévoles, au RAAMM et aux membres de vivre des situations qui peuvent devenir désagréables.

Confidentialité de vos coordonnées.

Le contexte de relations interpersonnelles qui se développent entre un bénévole et un membre est normal et même souhaitable. Par contre, il arrive que la qualité de cette relation interpersonnelle amène des bénévoles à divulguer leurs coordonnées personnelles aux membres.

Par expérience, le SAB constate régulièrement qu’il arrive que le membre utilise cette information à des moments qui ne sont pas appropriés pour le bénévole ou qu’il interprète cette action comme un gage d’amitié ou une permission plus large que prévue pour entretenir un contact ou formuler directement des demandes. Dans ces situations il est difficile de rétroagir. Voilà pourquoi le SAB vous demande de ne pas donner vos coordonnées personnelles (téléphone, courriel) aux membres.

Prêt d’argent

Il est arrivé par le passé que certains bénévoles aient gentiment accepté de prêter de l’argent à des membres. Si la plupart de ces situations n’ont pas posé problèmes, il est également arrivé qu’un bénévole n’ait pas obtenu le remboursement des sommes prêtées. Dans ces situations, c’est le bénévole qui a à assumer la perte. Le RAAMM demande de ne jamais prêter d’argent aux membres. Il vous est également interdit de solliciter un prêt d’argent auprès des membres.

***Consignes*:**

* **Ne pas donner vos coordonnées personnelles (téléphone, courriel) aux membres;**
* **Ne pas prêter, ni emprunter d’argent aux membres.**

## 8. Manquement

Tout manquement en lien avec la mission du RAAMM, les objectifs du SAB et ses modalités, pourra faire l’objet de mesures. Ces dernières seront déterminées par la direction du RAAMM après analyse de la situation.

# Conclusion

Le RAAMM souhaite demeurer un organisme en évolution. Ainsi, régulièrement, il ajuste son fonctionnement et se donnent de nouvelles balises. Conscient que les résultats de ces ajustements pourraient influencer votre apport au SAB, nous nous engageons à vous tenir informé.

Nous vous remercions à nouveau de votre engagement.

Si vous avez certaines inquiétudes n’hésitez pas à nous les faire connaître et comme le soulignait un bénévole lors d’une rencontre de consultation :

***« Les membres sont des spécialistes de leur condition et ils deviennent de bons « coachs » pour les bénévoles*. »**