Service d’aide bénévole

**GUIDE D’INFORMATION DESTINÉ AUX MEMBRES**

**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](#_Toc508615089)

[Objectifs de cette documentation 3](#_Toc508615090)

[Engagements 4](#_Toc508615091)

[Les engagements du RAAMM à votre égard 4](#_Toc508615092)

[Les engagements auxquels, comme membre utilisateur, nous vous demandons d’adhérer 4](#_Toc508615093)

[Les consignes essentielles au bon fonctionnement du SAB 5](#_Toc508615094)

[1. La gestion des demandes 5](#_Toc508615095)

[2. Le remboursement des dépenses 6](#_Toc508615096)

[3. Les situations problématiques 7](#_Toc508615097)

[4. Les demandes spéciales ou supplémentaires formulées par le membre 7](#_Toc508615098)

[5. Ponctualité et préparation 9](#_Toc508615099)

[6. Annulation d’un mandat 9](#_Toc508615100)

[7. Écueils à prendre en compte 10](#_Toc508615101)

[8. Manquement 10](#_Toc508615102)

[Conclusion 11](#_Toc508615103)

# Bienvenue

L’équipe du Service d’aide bénévole (que nous appellerons SAB dans ce document), est heureuse de vous compter parmi ses utilisateurs.

Reposant sur une approche valorisant l’autonomie et l’engagement de la personne, le SAB vient en appui aux membres du RAAMM dans la réalisation de certaines de leurs activités. Il ne vise donc pas à faire les choses à leur place mais plutôt à leur offrir le soutien dont ils ont besoin pour atteindre eux-mêmes leurs objectifs.

Prenez note que le service d’aide bénévole est réservé aux membres du RAAMM âgés de 18 ans et plus.

Nous espérons que vous serez satisfait des services offerts et reçus.

# Objectifs de cette documentation

Afin de vous aider à mieux connaître nos services, nous décrirons dans ce document :

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

Pour une connaissance complète du Service d’aide bénévole du RAAMM, nous vous invitons également à prendre connaissance des documents suivants :

* Règlements du Service d’aide bénévole;
* Liste des services offerts par le Service d’aide bénévole du RAAMM et des exclusions.

# Engagements

## Les engagements du RAAMM à votre égard

* Dispenser des services bénévoles avec courtoisie, équité et compréhension;
* Respecter la dignité et les choix de vie des utilisateurs du SAB;
* Avoir un grand souci de confidentialité;
* Encadrer et soutenir ses bénévoles, entre autres, par la dispensation d’une formation optimale;
* Procéder à la vérification des antécédents judiciaires de ses bénévoles.

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

* Respecter la mission du RAAMM, ses orientations, son approche communautaire, etc.;
* Faire preuve de respect, de bienveillance, tolérance et de courtoisie dans vos relations avec les bénévoles et avec le personnel du RAAMM;
* Avoir à l’esprit qu’il est important pour le bénévole de favoriser la pleine et entière autonomie et la participation sociale;
* Utiliser vos capacités, pour favoriser le maintien de votre autonomie à un niveau optimal;
* Respecter les limites du bénévole quant à sa disponibilité, compte tenu de l’entente établie lors de la définition du mandat;
* Respecter les consignes du SAB.

# Les consignes essentielles au bon fonctionnement du SAB

## La gestion des demandes

À titre d’information, la démarche 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. Les demandes sont traitées au fur et à mesure qu’elles sont reçues.

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.

Malgré des efforts significatifs, il n’est pas toujours possible de trouver des bénévoles pour combler la demande. De plus, compte tenu de la disponibilité des bénévoles, le RAAMM ne peut prendre l’engagement formel de respecter intégralement les demandes spécifiques liées au sexe de la personne bénévole souhaitée par le membre.

***Consignes :***

* **Respecter les exigences du SAB en matière de délai pour effectuer une demande;**
* **Formuler votre demande de façon précise pour favoriser un meilleur jumelage;**
* **Formuler vos commentaires de manière constructive.**

## Le remboursement des dépenses

Le membre s’engage 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.

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 du domicile du bénévole 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 vous tenez à témoigner de votre satisfaction par un cadeau en argent au bénévole, vous êtes plutôt invité à faire un don au RAAMM afin de soutenir les activités et services de l’organisme. Toutefois, il n’y a aucune pression de la part du RAAMM pour l’obtention de tels dons.

***Consignes :***

* **Lors de la demande de services, vous informer sur les frais potentiellement encourus pendant le mandat que vous pourriez avoir à débourser au bénévole;**
* **Rembourser au bénévole les frais encourus pendant le mandat;**
* **Ne pas offrir une rémunération, une compensation ou une indemnité financière ou matérielle supplémentaire aux remboursements des frais prévus.**

## 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. En cas de doute, d’inconfort ou de malaise lors d’une prestation de service bénévole, nous vous demandons de ne pas hésiter à rapporter la situation à la personne responsable du SAB.

***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.**

## 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.

***Consigne :***

* **Ne pas faire de demande supplémentaire au bénévole sans que le SAB en soit informé.**

## Ponctualité et préparation

Tout comme nous le demandons au bénévole, nous souhaitons que la personne qui utilise le service soit ponctuelle afin de bien profiter des heures que lui consacreront les bénévoles. De plus, certains mandats nécessitent un travail préliminaire de la part du membre. À titre d’exemple, pour l’étiquetage des vêtements, il est possible qu’il y ait quelques actions préliminaires à prévoir et du matériel spécifique à se procurer.

***Consigne :***

* **Être prêt dès l’arrivée du bénévole;**
* **Avoir les équipements ou outils nécessaires à la réalisation de l’activité demandée.**

## Annulation d’un mandat

Il peut arriver que vous soyez contraint d’annuler une demande formulée au Service d’aide bénévole.

***Consigne*:**

* **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 bénévole.**

Si les annulations devenaient fréquentes, le SAB communiquerait avec le membre utilisateur pour tenter de trouver des solutions et au besoin, appliquer des mesures correctives.

## 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 membres, au RAAMM et aux bénévoles de vivre des situations qui peuvent devenir désagréables.

Respect de la vie privée des bénévoles.

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. Dans ces situations il est difficile de rétroagir. Voilà pourquoi le SAB n’encourage pas ce fonctionnement

Prêt d’argent

Le membre est tenu d’avoir en sa possession les moyens nécessaires pour faire ses achats. Par conséquent, il est interdit de solliciter auprès du bénévole un prêt d’argent sous quelque forme que ce soit. Dans le même ordre d’idées, les bénévoles ne sont pas autorisés à solliciter auprès des membres un prêt d’argent, sous quelque forme que ce soit.

***Consignes*:**

* **Ne pas demander d’avoir accès aux coordonnées personnelles des bénévoles.**
* **Ne pas emprunter d’argent au bénévole.**
* **Ne pas prêter d’argent au bénévole.**

## Manquement

Tout manquement en lien avec la mission du RAAMM, les objectifs du SAB et ses modalités, pourra faire l’objet de mesures évaluées et déterminées par la direction du RAAMM.

#

# Conclusion

Le RAAMM a le souci de maintenir une offre de services diversifiée et pertinente et, en tenant compte de ses ressources, il essaie de s’ajuster en fonction de la demande et de son évolution.

Nous vous remercions de votre confiance.