

Document  
à conserver

# Guide du bénévole



*« FAIRE PLACE À LA DIFFÉRENCE  
C'EST ENRICHIR NOTRE SOCIÉTÉ »*



**ASSOCIATION DES  
PERSONNES HANDICAPÉES  
DE CHARLEVOIX**



## Bienvenue à l'Association des personnes handicapées de Charlevoix !

Bonjour cher(ère) bénévole,

Nous avons créé ce petit guide dans le but de vous donner les lignes directrices de nos différents services et activités ainsi que de l'information concernant nos besoins en bénévolat.

L'Association des personnes handicapées de Charlevoix inc. a été fondée en 1978 par des personnes handicapées, des parents de celles-ci et des gens du milieu de la santé.

Par nos programmes, nos activités et nos actions, nous brisons l'isolement de la personne handicapée et par le fait même nous donnons du répit aux proches aidants, nous favorisons aussi leur autonomie et le développement de leur potentiel.

Notre approche consiste à accueillir l'utilisateur avec respect et courtoisie, à l'écouter, à l'aider et au besoin à le diriger vers des services plus appropriés tout en tenant compte de son opinion et en ajustant l'intervention afin de mieux répondre à ses besoins.

Nous tenons à vous remercier, cher(ère) bénévole, de votre implication dans notre organisme. Sans vous, nous ne pourrions mener à bien notre mission. Grâce à vous, les personnes vivant avec une déficience physique dans Charlevoix peuvent bénéficier de différentes activités et ainsi briser l'isolement social. Parce que faire place à la différence c'est enrichir notre société !

Sylvie Breton, directrice générale

Valérie Rochefort, éducatrice spécialisée

Roxanne Houde, éducatrice spécialisée

Marie-Line Girard, intervenante

## Notre mission

---

Regrouper les personnes handicapées physiques du comté de Charlevoix afin de permettre leur intégration pleine et entière à la collectivité dans toutes les sphères d'activité du milieu, et ce, à tous les niveaux en réalisant diverses activités et services pour assurer le développement et le bien-être physique, psychologique et social de ces personnes.

## Gouvernance et vie associative

---

En tant qu'organisme communautaire autonome, nous devons avoir des règles éthiques, une vie associative et démocratique, être enraciné dans la communauté, avoir des pratiques citoyennes et une approche globale. À ce titre, l'association procède à :

- La tenue d'une assemblée générale annuelle permettant à ses membres et à la population de s'exprimer librement ;
- La mise en place de mécanismes de communication avec les bénévoles et les membres pour les informer de la vie interne à l'association ;
- La tenue régulière de réunions du conseil d'administration. Le C.A. est composé de membres actifs et bienfaiteurs de l'organisme ;
- La production d'un rapport d'activités annuel détaillé ;
- La production d'états financiers vérifiés ;
- L'application d'une politique favorisant la reconnaissance des bénévoles et des employés ainsi que le développement de leur sentiment d'appartenance ;
- L'évaluation et le suivi régulier des pratiques internes.

## Notre clientèle

---

L'Association des personnes handicapées de Charlevoix offre des services aux adultes âgés de 18 ans et plus vivant avec une **déficiance physique**.

*Selon le CISSS : La déficiance physique peut se caractériser par une déficiance de l'audition, de la vision, du langage ou de la motricité. Elle peut être de naissance ou peut survenir à tout moment de la vie. Cette déficiance, qui est permanente, empêche la réalisation d'activités courantes ou l'exercice de rôle social.*



## **Nos services et activités**

---

Nous vous encourageons à vous familiariser avec tous les services que nous offrons afin de pouvoir en parler autour de vous et ainsi devenir un de nos précieux agents d'information. Mieux les gens connaîtront nos services et plus votre travail sera reconnu !

### **Accueil et références**

Nous accueillons et si nécessaire, selon les demandes, nous référons les personnes handicapées et leurs proches aux services adéquats.

### **Accessibilité universelle**

L'accessibilité physique des commerces de proximité et des édifices commerciaux de petites surfaces s'avère un enjeu de taille pour les personnes à mobilité réduite lorsqu'il s'agit de consommer des biens et des services. C'est pourquoi il est important de sensibiliser et d'appuyer les plaintes et les demandes de nos membres.

### **Prêt d'aides techniques**

Nous avons quelques fauteuils roulants, marchettes, déambulateurs et cannes que nous prêtons temporairement afin de dépanner.

### **Soutien technique**

Nous avons des formulaires que nous mettons à la disposition de nos membres (demande d'admission au transport adapté, vignettes de stationnement, etc.) et nous aidons quelquefois à les remplir ou bien nous fournissons les explications nécessaires.

Nous permettons à nos membres d'utiliser notre photocopieur et notre télécopieur pour des copies ou des envois de documents.

Nous aidons quelquefois pour la prise de rendez-vous, réservations de billets, etc.

### **Accompagnement (rendez-vous médicaux)**

Le service d'accompagnement aux rendez-vous médicaux (médecin de famille, médecin spécialiste, dentiste, optométriste, physiothérapeute, etc.) est un service de dernier recours, dans le cas où la personne a épuisé toutes les ressources dont elle dispose, ou si elle n'est pas admissible aux services déjà existants dans la région. Il faut cependant respecter certains critères énumérés ci-dessous :

- ✓ Faire sa demande d'accompagnement le plus tôt possible (dans un délai de 10 jours ouvrables avant le rendez-vous) ;
- ✓ Être membre de l'Association des personnes handicapées de Charlevoix ;
- ✓ Le rendez-vous doit être d'ordre médical ;
- ✓ Une compensation monétaire est demandée ;
- ✓ Être admissible au transport adapté, si nécessaire ;

- ✓ Pour pouvoir bénéficier du service, la personne ne doit pas posséder de véhicule. Dans le cas contraire, elle doit être dans l'incapacité de l'utiliser de façon temporaire ou permanente ;
- ✓ Nous couvrons seulement la région de Charlevoix.

### **Activités de loisirs**

Tout au long de l'année les intervenants de l'APHC s'assurent d'offrir différentes activités de loisirs aux membres telles que des sorties aux quilles, des repas communautaires, spectacles, fête de Noël, restaurant, cinéma, cabane à sucre mobile et autres. *En tant que bénévole, vous aurez à vous impliquer lors de ces activités.*

### **Groupes d'activités de jour**

Nous avons trois groupes d'activités de jour hebdomadaires. Les activités se résument à des cafés-échanges, des activités de stimulation cognitive, des exercices de vie active, des jeux de société et des activités spéciales à l'occasion de Noël, de la St-Valentin, de Pâques et de l'Halloween.

### **Groupe jeunesse**

Le groupe jeunesse est dédié aux jeunes âgés entre 18 et 30 ans vivant avec une déficience physique. Il a pour objectif de briser l'isolement, créer des liens d'amitié ainsi que donner accès à des activités et jeux adaptés. Les activités proposées varient selon les intérêts des participants. Par exemple : spectacles, soirées de jeux, restaurant, etc.

### **Groupe Facebook pour parents, amis, famille de personnes en situation de handicap**

Groupe de discussion pour les parents, amis ou autres membres de la famille éloignée d'enfant ayant un handicap ou une différence, ou des adultes de la région de Charlevoix ayant un diagnostic d'handicap ou une différence.



## Qu'est-ce que le bénévolat ?

---

Selon Le Petit Larousse, le mot « bénévole » vient du latin benevolus : bene signifiant « bien », et volus, « je veux ».

Tous les bénévoles ont donc en commun le don gratuit et volontaire, le service aux personnes et à la collectivité. Ils œuvrent dans un climat de bénéfices réciproques : ils donnent et reçoivent. Leur acte est gratuit, social et public. Le bénévole choisit librement son engagement. Il donne son temps, ses énergies, ses compétences et sa passion sans en retirer de bénéfices financiers.

En bref, être bénévole c'est :

- Plus qu'un statut. C'est une implication et un engagement personnel.
- S'engager en dehors du cadre du travail.
- S'engager à bien faire son travail.
- Servir une cause, avec la responsabilité d'en être le représentant.

## Nos politiques

---

### Assurances

L'APHC vous offre deux protections en tout temps dans le cadre de vos activités de bénévolat : une assurance responsabilité civile et une autre en cas d'accident ou de blessure. Il est toujours important de nous faire part rapidement de tout incident de ce type.

### Politique de prévention du harcèlement psychologique et sexuel au travail et de traitement des plaintes

Cette politique a pour objectif d'affirmer l'engagement de l'APHC et à faire cesser toute situation de harcèlement psychologique ou sexuel au sein de son organisme, y compris toute forme de harcèlement discriminatoire.

L'APHC ne tolère ni n'admet aucune forme de harcèlement psychologique ou sexuel au sein de son organisme, que ce soit :

- par des gestionnaires envers des personnes salariées;
- entre des collègues;
- par des personnes salariées envers leurs supérieurs;
- de la part de toute personne qui lui est associée : membre, bénévole, représentant, client, fournisseur, visiteur ou autre.

### Pourboires et cadeaux

Les bénévoles de l'APHC ne doivent en aucun cas accepter d'argent ou de cadeaux de la part des clients. Cette règle vise à protéger les bénévoles de tout malentendu pouvant mener à des accusations de fraude ou de leurre envers des personnes vulnérables.

## **Le code d'éthique de l'APHC**

---

Il s'agit d'un cadre de référence sur lequel vous appuyer dans l'exercice de vos fonctions.

Ces règles de conduite prévalent en tout temps, pour l'ensemble des membres, bénévoles, employés et conseil d'administration.

### **L'APHC s'engage à:**

- Accueillir le membre avec respect et courtoisie, à l'écouter, à l'aider et, au besoin, à le diriger vers des services plus appropriés ;
- Offrir ses services à toute personne et ce, sans discrimination ;
- Respecter l'autonomie du membre en tenant compte de son opinion et en ajustant l'intervention afin de mieux répondre à ses besoins ;
- Agir avec intégrité, honnêteté et bonne foi et ce, dans l'intérêt de l'organisme et du membre ;
- Préserver la confidentialité de l'information transmise par le membre ;
- Maintenir des relations courtoises avec les membres, les bénévoles et entre les employés ;
- Ne pas tolérer toute brusquerie physique ou verbale et ce, de quelque provenance qu'elle soit.

### **Le membre s'engage à :**

- Être respectueux et courtois dans ses relations avec le personnel et les bénévoles de l'APHC ;
- S'acquitter du paiement de sa cotisation ;
- Donner toutes les informations pertinentes concernant son état et sa situation ;
- Utiliser de façon judicieuse et non abusive les services dispensés par l'APHC ;
- Respecter l'intégrité des lieux et des biens de l'APHC.

### **Le personnel s'engage à :**

- Véhiculer une image positive de l'organisme à l'interne et dans les représentations à l'extérieur, y compris sur les réseaux sociaux;
- Respecter les normes, règles et procédures en vigueur dans l'organisme ainsi que de promouvoir l'honnêteté et la transparence dans l'exercice de leurs fonctions;
- Être porteur de la mission de l'organisme et des décisions;
- Respecter les décisions du C.A. et de la direction;
- Respecter le rôle d'administrateur et les instances décisionnelles;
- Avoir une attitude de réceptivité et de confiance face aux commentaires et aux orientations;
- Travailler en équipe dans le respect du plan d'action;
- Être ouvert par rapport aux suggestions et aux idées divergentes.

### **Le bénévole s'engage à :**

- Respecter les politiques, règles et procédures en vigueur dans l'organisme;
- Véhiculer, en tout temps, une image positive de l'organisme;
- Ne pas porter atteinte à la dignité des membres, bénévoles, et employés;
- Éviter d'établir des relations de dépendance ou qui dépassent les limites de leurs tâches;
- Respecter la confidentialité des renseignements obtenus des membres et du personnel. Aucune information confidentielle ne peut être divulguée en dehors de l'organisme sans le consentement écrit des personnes concernées;
- Refuser toute rémunération ou autre avantage d'importance en échange de services rendus dans le cadre de leurs tâches;
- Déclarer à la personne responsable, tout incident ou accident, le plus tôt possible;
- S'engager à informer l'organisme de toute inconduite manifestée ou infraction commise qui pourrait être jugée incompatible par l'APHC.



## **Le membre du conseil d'administration s'engage à :**

- Contribuer, dans l'exercice de ses fonctions, à la réalisation de la mission de l'organisme en mettant à profit ses aptitudes, ses connaissances, son expérience et sa rigueur;
- Connaître les règlements internes et généraux ainsi que les politiques de l'organisme;
- Faire primer les intérêts de l'organisme;
- S'informer et se préparer aux réunions du conseil d'administration;
- Préserver la confidentialité des débats, échanges et discussions lors des séances du conseil, et ce, même après l'expiration de leur mandat;
- Agir de façon courtoise et maintenir des relations empreintes de bonne foi de manière à préserver la confiance et la considération que requiert cette tâche;
- Agir avec soin, intégrité, honneur, dignité et impartialité;
- Faire preuve de rigueur, de prudence et d'indépendance;
- Organiser leur travail de façon à n'avoir accès aux dossiers confidentiels qu'en cas de stricte nécessité;
- S'engager à informer l'organisme de toute inconduite manifestée ou infraction commise qui pourrait être jugée incompatible par l'APHC.



# Informations spécifiques au poste de bénévole

---

## TÂCHES À ACCOMPLIR

- ❖ Discuter avec les participants;
- ❖ Aider à accomplir des tâches simples, mais devenues difficiles pour certains (couper la nourriture, enlever un manteau, ouvrir une porte, pousser un fauteuil roulant, etc.)
- ❖ Faire le service de la nourriture lors des dîners communautaires;
- ❖ S'impliquer sur le conseil d'administration.

## DURÉE DU BÉNÉVOLAT

- ❖ Le nombre de fois que vous voulez vous impliquer dans nos activités qui ont lieu quelques fois par année. La durée des activités varie environ de 3 à 6 heures.

## ENDROIT

- ❖ Le lieu varie selon l'activité, par exemple : salles de quilles, salles municipales, Domaine Forget ou autre.

## QUALIFICATIONS NÉCESSAIRES

- ❖ Aisance avec les gens ;
  - ❖ Capacité d'aider les gens dans les tâches quotidiennes.
- \*\* Une courte formation peut être offerte au besoin.**

## ACTIVITÉS OÙ VOUS AUREZ À FAIRE DU BÉNÉVOLAT

- ❖ Activités récréatives telles que :
  - Quilles
  - Spectacles
  - Repas communautaires
  - Cabane à sucre mobile
  - Cinéma

## LES AVANTAGES D'ÊTRE BÉNÉVOLE À L'APHC

- ❖ Un atout à ajouter à votre CV;
- ❖ Lettre de recommandation;
- ❖ Acquérir de l'expérience auprès de la clientèle;
- ❖ Faire la différence dans la vie de nos membres;
- ❖ Rencontrer de nouvelles personnes;
- ❖ Avoir accès à des entrées gratuites et des repas en bonne compagnie;
- ❖ Nous offrons des **assurances en cas d'accident ou blessure.**

## Nos outils de communication

---

Nous avons plusieurs outils de communication afin de vous informer de tout ce qui se passe à l'APHC : activités à venir, nouveaux services, opportunités de bénévolat ou toute autre information pertinente pour vous. N'hésitez pas à les consulter et à partager nos contenus afin de mieux faire connaître notre organisme... et votre travail !

- NOTRE SITE INTERNET : [www.aphcharlevoix.com](http://www.aphcharlevoix.com)
- NOTRE PAGE FACEBOOK : [www.facebook.com/aphcharlevoix](http://www.facebook.com/aphcharlevoix)
- NOTRE PAGE INSTAGRAM : [www.instagram.com/aphcharlevoix](http://www.instagram.com/aphcharlevoix)
- NOTRE JOURNAL D'INFORMATION L'ŒUR D'ESPOIR
- NOTRE BULLETIN D'INFORMATION INFO-APHC
- NOTRE INFOLETTRE

## Pour nous joindre

---

### ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DE CHARLEVOIX

367 RUE ST-ÉTIENNE, BUREAU 428

LA MALBAIE (QUÉBEC)

G5A 1M3

TÉLÉPHONE : 418 665-0015

TÉLÉCOPIEUR : 418 665-6787

COURRIEL : [info@aphcharlevoix.com](mailto:info@aphcharlevoix.com)

