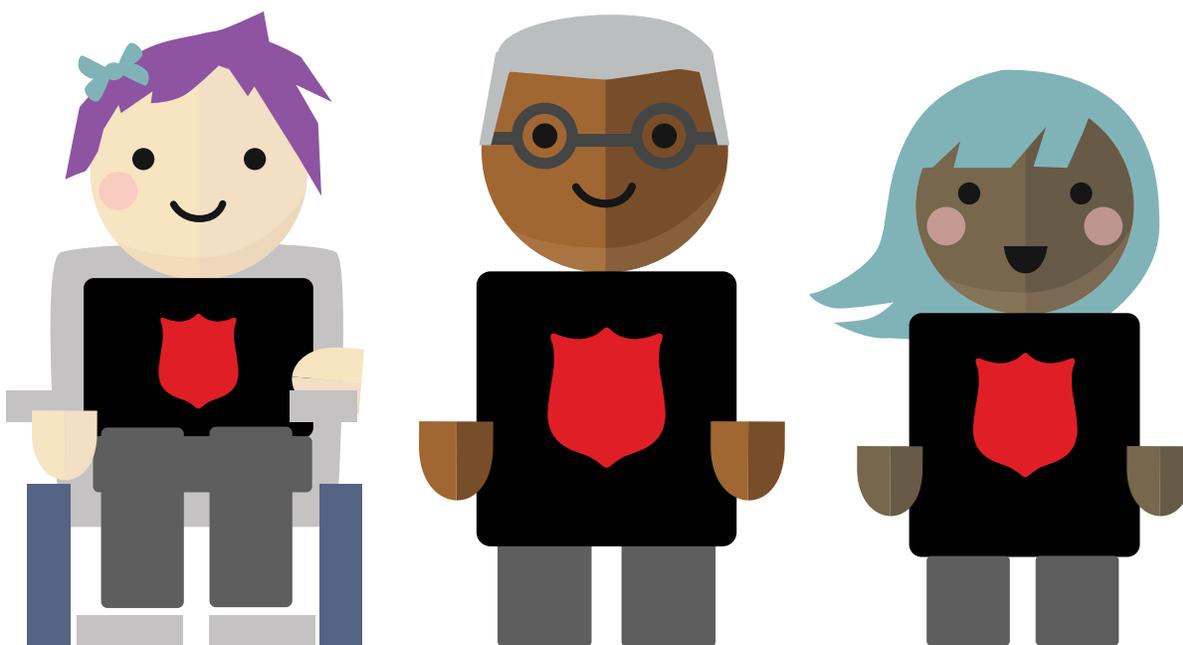




Un don d'espoir pour la vie

BRIGADE DU BOUCLIER



GUIDE DU BÉNÉVOLE

ARMÉE DU SALUT DU CANADA ET DES BERMUDES

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE BIENVENUE	3	BÉNÉVOLAT	19
NOTRE ORGANISATION	4	Séances d'orientation et formations	19
À propos de nous	4	Dépenses/remboursements	19
Comités et conseils	5	Plaintes	20
Notre œuvre	6	Résolution de problèmes	20
Mission et valeurs	6	Départ d'un bénévole	20
Brigade du bouclier	7	GLOSSAIRE	21
RENDEMENT ET COMPORTEMENTS	8	NOTES	22
Droits et responsabilités	8		
Code de conduite	11		
Limites relationnelles	13		
Communication	14		
SANTÉ ET SÉCURITÉ	16		
Santé et sécurité	16		
Reconnaissance des signes de stress	17		
Signalement d'incidents	17		
Procédures en cas d'urgence	18		
Conduite de véhicules	18		
Vérification des antécédents criminels	18		

MOT DE BIENVENUE

Bienvenue à l'Armée du Salut!

Nous vous remercions de manifester votre compassion en choisissant de mettre votre temps et vos compétences au service de notre mission. À titre de membre de la Brigade du bouclier, vous faites partie d'un groupe diversifié de bénévoles qui ont pour but de servir les personnes dans le besoin et de leur apporter l'espoir.

Nous sommes très heureux de vous compter parmi nous! Le présent guide vous aidera à en apprendre davantage sur l'Armée du Salut et à mieux comprendre ce que l'organisation attend de vous. Nous souhaitons nous assurer que vous vous sentirez à l'aise et en sécurité au cours de votre expérience de bénévolat. Le guide vise également à vous présenter les étapes à suivre si vous avez quelque préoccupation que ce soit ou si vous n'êtes plus en mesure de faire du bénévolat à l'Armée du Salut.

Nous espérons de tout cœur que vous vous plairez à remplir ce rôle essentiel au sein de notre organisation. Merci pour votre engagement!



Votre engagement bénévole nous aide grandement à soutenir les personnes vulnérables, à susciter l'espoir et à transformer des vies. Merci!

NOTRE ORGANISATION

À propos de nous

L'Armée du Salut est l'un des principaux fournisseurs de services sociaux de première ligne au Canada : services d'hébergement, services d'urgence et d'aide aux sinistrés, soutien spirituel, programmes de dynamique de la vie, traitement des dépendances, etc.

L'Armée du Salut est une organisation chrétienne internationale implantée au Canada depuis 1882.

Elle offre quotidiennement de l'espoir et du soutien à des personnes défavorisées, sans discrimination, dans quelque 400 collectivités du Canada et 130 pays.

En faisant du bénévolat à l'Armée du Salut, vous contribuez à transformer la vie de personnes en difficulté de votre collectivité.



Structure organisationnelle

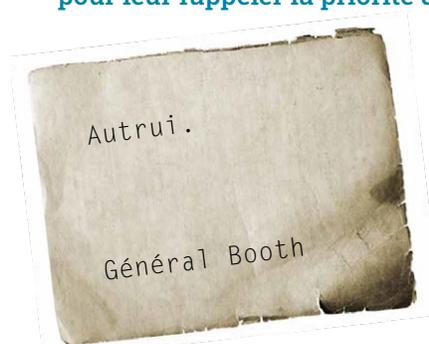
L'Armée du Salut, dont la structure s'inspire du modèle militaire, est dirigée par un général. Le quartier général international (QGI) de l'organisation est situé à Londres, en Angleterre.

L'Armée du Salut internationale est divisée en secteurs, en territoires et en zones.

Au Canada, l'Armée du Salut fait partie du territoire du Canada et des Bermudes, qui comprend neuf divisions.

On raconte que le fondateur de l'Armée du Salut, le général William Booth, aurait un jour envoyé un télégramme à ses officiers du monde entier pour leur rappeler la priorité de leur travail. Ce

télégramme ne contenait qu'un mot : « Autrui ». Ce mot, à lui seul, a servi d'assises à toute l'organisation.



Comités et conseils

Conseil de direction de l'Armée du Salut au Canada

Le Conseil de direction de l'Armée du Salut au Canada (« Conseil de direction »), créé en 1909 par une loi spéciale adoptée par le Parlement canadien, est la principale personne morale qui régit les affaires de l'Armée du Salut au pays. Contrairement aux conseils des organismes sans but lucratif traditionnels formés de membres et d'administrateurs, le Conseil de direction est composé uniquement de membres nommés par le général, le dirigeant international de l'Armée du Salut. Celle-ci s'efforce d'ailleurs d'assurer la diversité au sein des dirigeants territoriaux et internationaux. Tous les membres du Conseil de direction sont des officiers ou des employés de l'Armée du Salut qui font partie de la haute direction de l'organisation. Le Conseil de direction administre la majorité des actifs de l'Armée du Salut.

Aux Bermudes, l'Armée du Salut gère ses actifs de façon similaire par l'entremise de The Salvation Army Corporation of Bermuda, qui a été établie par une loi spéciale du Parlement bermudien.

Pour compléter la supervision des activités des personnes morales administrées par l'Armée du Salut, il existe d'autres conseils et comités formés d'officiers, d'employés et de bénévoles de l'organisation qui offrent différents points de vue. Ces conseils et comités sont établis à l'échelle locale, régionale et nationale.

Conseil consultatif national

La raison d'être du conseil consultatif national est de conseiller et d'assister le chef de territoire, c'est-à-dire le dirigeant du territoire du Canada et des Bermudes de l'Armée du Salut, sur divers enjeux qui ont des répercussions importantes sur les activités territoriales. Ces enjeux portent notamment sur la stratégie nationale et le programme de développement de l'organisation, ainsi que sur les systèmes et les pratiques de celle-ci.

Les membres du conseil consultatif national sont des exemples de discernement et de succès dans l'exercice de diverses fonctions et professions. L'Armée du Salut promeut l'importance de l'inclusion et de la diversité culturelle dans toutes ses expressions.

Conseils consultatifs

La raison d'être des conseils consultatifs est de conseiller et d'assister les directions divisionnaires de l'Armée du Salut sur divers enjeux qui ont des répercussions importantes sur les activités des divisions. Ces enjeux peuvent porter notamment sur la planification stratégique, la recherche de donateurs, les questions financières et juridiques, les relations avec les gouvernements, etc.

Les conseils consultatifs sont composés de dirigeants chevronnés issus de la collectivité, qui sont aussi des exemples de discernement et de succès dans leur domaine respectif. Idéalement, ils représentent diverses formes d'engagement communautaire.

Conseils communautaires

Les conseils communautaires sont composés de bénévoles qui appuient les directeurs généraux de services précis en leur offrant des conseils administratifs sur des questions concernant les programmes, les activités ou les politiques.

Les membres de ces conseils, qui connaissent bien les programmes offerts dans le cadre des services concernés, reflètent un large éventail d'origines, de genres, de domaines et de champs d'intérêts, en plus de posséder les compétences leur permettant d'aider le conseil à atteindre ses objectifs.

Notre œuvre

Par l'entremise de ses postes (églises) ainsi que de ses programmes et centres de services sociaux, l'Armée du Salut offre un soutien direct à toute personne en difficulté.

Voici d'ailleurs quelques exemples de programmes et de services offerts par notre organisation :

À l'échelle communautaire	À l'échelle internationale
<ul style="list-style-type: none">▶ Camps▶ Programmes pour les jeunes▶ Programmes pour les familles▶ Programmes pour les adultes et les aînés▶ Services d'urgence et d'aide aux sinistrés▶ Services alimentaires▶ Centres d'hébergement▶ Services sociaux▶ Magasins d'occasions	<ul style="list-style-type: none">▶ Parrainage d'enfants▶ Développement international

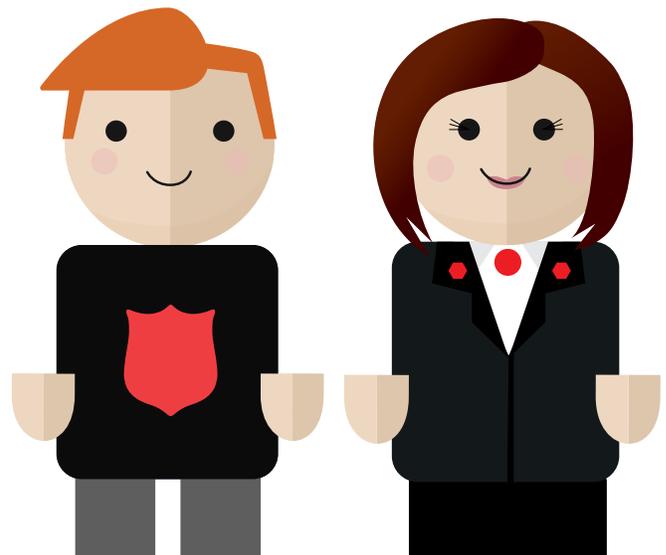
Mission et valeurs

Énoncé de mission

L'Armée du Salut a pour mission de manifester l'amour de Jésus-Christ, de répondre aux besoins essentiels des gens et d'exercer une influence transformatrice sur les collectivités.

Valeurs essentielles

- ▶ **Espoir** : Nous donnons de l'espoir grâce à la puissance de l'Évangile de Jésus-Christ.
- ▶ **Service** : Nous tendons la main à autrui sans discrimination.
- ▶ **Dignité** : Nous nous respectons mutuellement, et reconnaissons l'importance de chacun.
- ▶ **Gestion** : Nous gérons de façon responsable les ressources qui nous sont confiées.



Brigade du bouclier

À titre de bénévole de la Brigade du bouclier, vous contribuerez à répondre aux besoins des personnes démunies de votre collectivité. Les bénévoles mettent à profit leurs connaissances et compétences de nombreuses façons. Que ce soit en servant des repas, en surveillant une marmite de Noël, en remplissant les étagères d'une banque alimentaire ou en offrant des conseils au sein de l'un de nos conseils consultatifs, votre engagement contribue à l'avancement d'une œuvre à la fois importante et transformatrice qui change des vies.



Les bénévoles comme vous aident l'Armée du Salut à changer les choses de façon concrète et durable dans quelque 400 collectivités canadiennes.

RENDEMENT ET COMPORTEMENTS

Droits et responsabilités

Il est important de bien comprendre vos droits et responsabilités de bénévole afin que votre collaboration avec l'Armée du Salut s'avère à la fois constructive et efficace.

DROITS

À titre de bénévole, vous avez le droit :

- ▶ d'obtenir une description de poste expliquant les principales tâches et responsabilités inhérentes à votre rôle, ainsi que les aptitudes, les compétences et la formation requises pour exercer vos fonctions;
- ▶ à une séance d'orientation;
- ▶ de recevoir une formation adéquate pour votre rôle;
- ▶ à un milieu de travail sain et sécuritaire qui respecte le principe d'égalité des chances, conformément à la *Loi canadienne sur les droits de la personne*;
- ▶ à un encadrement, à une direction ainsi qu'à des remarques pertinentes sur votre rendement, en temps utile;
- ▶ à un processus efficace de traitement des plaintes;
- ▶ à d'autres possibilités de bénévolat (dans la mesure du possible), si le programme ou le service dans lequel vous vous impliquez cesse ses activités;
- ▶ à la protection de vos renseignements personnels/confidentiels, conformément à notre politique sur le respect de la vie privée;
- ▶ d'être avisé de tout changement pertinent à nos politiques et/ou procédures;
- ▶ de faire part de vos idées, de partager vos compétences et de transmettre vos connaissances par l'entremise des moyens appropriés mis à votre disposition;
- ▶ de changer d'avis relativement à votre engagement bénévole ou de refuser un poste qui vous est proposé;
- ▶ de recevoir la reconnaissance que vous méritez pour votre contribution à l'Armée du Salut.



À titre de bénévole, vous acceptez que l'Armée du Salut puisse :

- ▶ évaluer votre rendement afin de vous aider à vous améliorer;
- ▶ assujettir votre rôle bénévole à une période d'essai;
- ▶ établir des normes minimales quant à l'accomplissement de vos tâches;
- ▶ requérir votre participation à toute activité de formation pertinente;
- ▶ recruter uniquement les personnes qui répondent aux critères associés aux rôles concernés;
- ▶ abolir les emplois bénévoles au sein de programmes ou de services qui ont cessé leurs activités;
- ▶ vous offrir de remplir des fonctions différentes si vos compétences ne correspondent pas à l'emploi occupé;
- ▶ mettre respectueusement fin à votre engagement bénévole si vous n'êtes pas en mesure de remplir les exigences associées à votre rôle.

RESPONSABILITÉS

En qualité de bénévole de l'Armée du Salut et de personne qui la représente au sein de votre collectivité, il est attendu que vous respectiez le code de conduite de l'organisation et que votre comportement reflète fidèlement ses valeurs essentielles :

- ▶ **l'espoir;**
- ▶ **le service;**
- ▶ **la dignité;**
- ▶ **la gestion.**

À cet égard, nous nous attendons à ce que chaque bénévole :

- ▶ traite toute personne avec respect, sensibilité et considération;
- ▶ représente dignement l'Armée du Salut et s'abstienne de toute activité ou de tout comportement qui pourrait nuire à la réputation de l'organisation, et/ou soulever des préoccupations relativement à l'intégrité de celle-ci;
- ▶ se conforme au code de conduite, aux règles, aux politiques, aux directives et aux procédures de l'Armée du Salut;
- ▶ s'acquitte avec diligence des fonctions précisées dans sa description de poste;
- ▶ respecte la vie privée des autres bénévoles, des employés et du public;
- ▶ fasse preuve de professionnalisme, et respecte les limites relationnelles dans ses rapports avec les autres bénévoles, les employés, les clients/le public, et ce, en tout temps;
- ▶ travaille en équipe;
- ▶ formule et/ou accepte des commentaires constructifs, le cas échéant;
- ▶ participe aux séances d'orientation ainsi qu'aux formations additionnelles requises, et, au besoin, demande tout conseil ou toute précision pouvant contribuer à l'exercice de ses fonctions;
- ▶ soit fiable et ponctuel, et nous avise de toute absence du travail;
- ▶ fasse preuve d'objectivité et s'abstienne de juger les autres bénévoles, les employés et les clients;
- ▶ se conforme à toute instruction raisonnable visant à assurer sa santé et sa sécurité, et/ou celles d'autrui;
- ▶ remplisse les engagements convenus ou les renégocie, s'il y a lieu;
- ▶ assume son rôle en fonction des heures/ endroits convenus mutuellement avec l'organisation;
- ▶ donne un préavis raisonnable en cas de départ volontaire (idéalement deux semaines, au minimum).

Code de conduite

Le code de conduite s'inscrit dans le cadre des droits et responsabilités. Il offre aux bénévoles les assises d'un environnement de travail productif, agréable, sécuritaire et dénué de harcèlement ainsi que de discrimination.

Le code énonce les normes de conduite professionnelle et personnelle conformes aux attentes de l'organisation et de la collectivité de la part des bénévoles qui contribuent à l'œuvre de l'Armée du Salut. Il fournit également des lignes directrices relatives aux attentes placées en l'ensemble des bénévoles en matière de comportements exemplaires.

CONDUITE INDIVIDUELLE

Présence et ponctualité

On s'attend à ce que les bénévoles fassent preuve d'assiduité et de ponctualité dans le cadre de leur engagement. Un bénévole qui doit s'absenter pour des raisons de santé ou autres doit en informer le plus tôt possible son superviseur (ou son représentant), idéalement avant le début du quart de travail. À ce sujet, un superviseur peut s'enquérir auprès d'un bénévole qui n'a pas communiqué avec lui de la raison de son absence.

Tenue vestimentaire/apparence générale

L'Armée du Salut est une organisation renommée et respectée qui projette une image de marque professionnelle. Par conséquent, les bénévoles devront suivre les directives de leur superviseur relativement à leur apparence générale, et veiller à ce qu'elle soit soignée et appropriée à leur rôle.

Cigarettes

La fumée secondaire des cigarettes ordinaires ou électroniques peut incommoder le public, le personnel et les collègues bénévoles. L'Armée du Salut n'encourage ni ne promeut la consommation de cigarettes. Il est interdit de fumer dans les établissements ou à proximité de leurs entrées, ainsi que dans les véhicules appartenant à l'Armée du Salut ou loués par celle-ci. Il est uniquement permis de fumer dans les endroits spécialement prévus à cette fin.

Alcool et drogues

L'Armée du Salut s'attend à ce que ses bénévoles exercent leurs fonctions de manière professionnelle, consciencieuse et diligente. À cet égard, ils s'abstiendront de travailler avec des facultés affaiblies en raison de la consommation d'alcool et/ou de drogues licites ou illicites.

La possession, l'usage et le trafic de drogues licites ou illicites sont interdits dans tous les véhicules, locaux, établissements et dans tous les emplacements appartenant à l'Armée du Salut ou loués par celle-ci. Cela comprend, sans toutefois s'y limiter, les établissements, les véhicules, les stationnements, les salles de réunion et les espaces ouverts. Toute infraction au règlement sera immédiatement signalée aux autorités policières. En outre, les bénévoles concernés pourraient faire l'objet de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'à leur renvoi.

Si vous devez consommer des médicaments d'ordonnance légalement prescrits qui sont susceptibles d'affecter votre rendement et/ou la sécurité d'autrui, veuillez en aviser votre superviseur sans délai.

Cadeaux

Les bénévoles sont tenus d'informer leur superviseur de toute récompense, de tout cadeau ou avantage qui leur sont proposés. Ils doivent refuser toute récompense qui leur serait offerte en retour d'une faveur accordée, ou dans une situation réelle ou apparente de conflit d'intérêts associée à des responsabilités passées, actuelles ou futures. Les bénévoles ne peuvent en aucun cas accepter de cadeaux en espèces.

Diversité et égalité

Prêter assistance à autrui sans faire preuve de quelque discrimination que ce soit est une valeur fondamentale de l'Armée du Salut. Par conséquent, les bénévoles respecteront et accepteront pleinement les capacités, les croyances, la culture, le mode de vie et le parcours des autres, sans jamais imposer leurs croyances aux personnes à qui ils viennent en aide.

Jeux de hasard

Il s'agit de jeux soumis au hasard seul et dont l'objectif consiste à permettre à des gens d'obtenir de l'argent aux dépens d'autres personnes. L'Armée du Salut estime que toute acceptation officielle ou légalisation de ces jeux est contraire aux principes chrétiens auxquels elle adhère.

L'Armée du Salut est pleinement consciente des souffrances et des privations subies par de nombreuses personnes en raison des jeux de hasard.

C'est pourquoi, conformément à la mission et aux valeurs de l'Armée du Salut, les bénévoles ne peuvent participer à des tombolas, à des loteries ou à tout autre jeu de hasard dans les établissements de l'Armée du Salut et/ou lorsqu'ils représentent l'organisation.

Téléphone, courriels et Internet

Comme discuté et convenu avec leur superviseur, les bénévoles peuvent utiliser uniquement les téléphones (incluant les cellulaires), les adresses courriel et les accès à Internet fournis par l'Armée du Salut pour des motifs professionnels. Toute utilisation inappropriée du matériel et des systèmes informatiques de l'Armée du Salut expose notamment l'organisation à des risques juridiques, à la perte de renseignements sensibles, aux attaques de virus, ainsi qu'à la fragilisation de son réseau, de ses systèmes et de ses services.

Toute utilisation intentionnellement inappropriée ou illégale des systèmes de communication de l'Armée du Salut (y compris l'utilisation d'Internet pour tout téléchargement non autorisé de matériel) sera prise au sérieux et passible de mesures pouvant aller jusqu'au renvoi du bénévole concerné.

Confidentialité

Il est possible que les bénévoles aient accès à des renseignements personnels ou organisationnels sensibles dans l'exercice de leurs fonctions. Ces renseignements confidentiels doivent exclusivement être utilisés pour des raisons professionnelles et conservés en lieu sûr. Il est primordial que le public sache que toute information fournie à l'Armée du Salut ne sera utilisée qu'aux fins précisées et pour lesquelles elle a été recueillie.

Les bénévoles ne doivent ni communiquer ni transmettre de renseignements sensibles ou confidentiels associés à l'Armée du Salut et/ou à ses activités à quiconque à l'intérieur ou à l'extérieur de l'organisation, sauf si la personne a expressément reçu l'autorisation de les obtenir.

Il est possible que certains rôles nécessitent que les bénévoles se conforment à des politiques/directives additionnelles de confidentialité propres à des programmes donnés. Les bénévoles concernés en seront informés par leur superviseur.

Propriété intellectuelle

Les projets, les documents, les idées, les photos, etc. qui sont la propriété de l'Armée du Salut ou créés pour l'organisation dans le cadre du travail des bénévoles sont de nature confidentielle et protégés par les lois en matière de propriété intellectuelle (PI). L'utilisation de la PI de l'Armée du Salut est interdite sans l'autorisation écrite de l'organisation.

Médias et réseaux sociaux

Seul le personnel autorisé peut s'adresser aux médias au nom de l'Armée du Salut. Les bénévoles doivent renvoyer à leur superviseur toute question des médias.

En tant que représentants de l'Armée du Salut, les bénévoles doivent refléter la mission et les valeurs de l'organisation dans le cyberspace.

N'hésitez pas à discuter avec votre superviseur pour en savoir plus sur les moyens de mieux communiquer et de s'exprimer sur les réseaux sociaux (si cela s'avère pertinent dans le cadre de vos fonctions).

Limites relationnelles

Les limites relationnelles constituent un cadre visant à assurer notre sécurité et le maintien de relations professionnelles avec les collègues bénévoles, les employés et les clients. Pour être efficaces, ces limites doivent être respectées et appliquées en tout temps.

À titre de bénévole à l'Armée du Salut, il est primordial que vous connaissiez précisément les limites inhérentes à vos responsabilités. Il importe également que vous soyez conscients qu'il peut exister des déséquilibres dans les relations, particulièrement lorsque des clients viennent chercher de l'aide et présentent un certain degré de dépendance. Qu'il s'agisse d'une situation à priori anodine d'offre ou d'acceptation de cadeaux, d'établissement de lien économique, d'attraction sexuelle entre un membre du personnel et un client ou vice-versa, les limites relationnelles offrent fréquemment leur lot de défis aux bénévoles. Ces derniers doivent toujours les garder à l'esprit dans le cadre de leurs relations avec les autres bénévoles, les employés ou les clients. Comme il est question de relations interpersonnelles, il peut parfois s'avérer difficile d'évaluer la convenance des limites. Dans ces situations, n'hésitez pas à en discuter avec votre superviseur et, au besoin, à lui demander conseil.



Divulgateion de vos renseignements

Afin d'assurer votre sécurité et de maintenir des relations professionnelles avec les clients, ne divulguez aucun renseignement personnel à la clientèle : nom complet, numéro de téléphone, lieu de travail ou adresse personnelle.

Il est également important de respecter la vie privée de vos collègues bénévoles et des employés. Il s'avère donc inapproprié de leur demander leurs renseignements personnels.

Liens avec la clientèle

Bien qu'il faille offrir un service amical aux clients, il est important de ne pas tisser de liens d'amitié avec eux. Comme il s'agit de personnes vulnérables, cela pourrait créer un déséquilibre dans votre relation. Dans un tel contexte, il est absolument essentiel de fixer des limites relationnelles claires et de veiller à ce que la relation entre vous et les clients soit appropriée.

Si un client souhaite vous fréquenter à l'extérieur de votre milieu de travail, vous devriez prendre conseil auprès de votre superviseur.

Contacts physiques

Il existe divers types de contacts physiques pour communiquer du soutien, des encouragements et de l'empathie. Cela peut prendre la forme d'une petite tape dans le dos, d'une main posée sur une épaule, d'une accolade ou d'une poignée de main. Cependant, ces contacts physiques peuvent également être interprétés comme étant de nature inappropriée, voire sexuelle. Par conséquent, en règle générale, on ne doit pas utiliser les contacts physiques pour témoigner son soutien aux autres; il serait préférable de manifester votre empathie à travers vos intonations, ou par l'écoute active.

Une exception à cette règle est possible lorsqu'un client nécessite une aide/assistance physique, par exemple, s'il éprouve un malaise. S'il est probable que vous ayez à faire face à ce genre de situations dans le cadre de votre travail bénévole, votre superviseur en discutera avec vous et vous fournira la formation/les conseils requis sur les mesures appropriées.

Communication

Une bonne communication est essentielle à l'établissement de relations saines et professionnelles, ainsi qu'à la prévention de malentendus.

Une formation et des conseils peuvent s'avérer nécessaires pour vous permettre de connaître les moyens les plus efficaces et appropriés de bien communiquer dans le cadre de votre travail bénévole, particulièrement si vous devez interagir avec la clientèle. Votre superviseur peut, par exemple, discuter avec vous de situations dans lesquelles vous êtes susceptible d'interagir avec des clients dont le comportement est problématique (qui refusent de vous parler, qui ne vous font pas confiance, qui tentent de vous agresser, etc.).

Il s'agit là de lignes directrices générales qui visent à favoriser la communication, et qui s'appliquent à vos interactions avec vos collègues bénévoles, les employés, les clients et les autres membres de la collectivité.

Écoute

Rencontrer des gens et écouter leur histoire font partie des aspects les plus gratifiants du bénévolat. Une écoute attentive est essentielle si on veut traiter autrui avec dignité. Lorsque quelqu'un vous parle, évitez de laisser votre esprit vagabonder et appliquez-vous à garder un contact visuel avec votre interlocuteur. Cela démontre que vous accordez de l'importance à ce qu'il vous dit.

Patience

Tout le monde mérite de recevoir de l'aide. Certaines personnes ont besoin de plus de temps que d'autres pour exprimer leurs besoins. Donnez-leur le temps de terminer leur propos, plutôt que d'essayer de le faire à leur place. Il se peut aussi que vous éprouviez de la difficulté à vous faire comprendre. Dans de telles situations, ralentissez votre débit d'élocution, et optez pour des phrases courtes et claires. Abstenez-vous d'élever la voix, car cela peut non seulement contribuer à envoyer un mauvais signal au client, mais aussi à engendrer une situation embarrassante pour vous comme pour lui. Si, malgré toutes ces mesures, une personne a toujours de la difficulté à comprendre ce que vous lui dites ou à s'exprimer, il pourrait être approprié d'utiliser d'autres moyens de communication comme se servir de gestes/mimer, ou dessiner.

Objectivité

Votre rôle de bénévole consiste à venir en aide à des personnes dans le besoin, et ce, sans réserve. Lorsque vous interagissez avec les clients, il est particulièrement important que vous fassiez preuve d'objectivité et que vous vous absteniez de les juger. Il est possible que certains d'entre eux ne contrôlent pas véritablement ce qu'ils disent ou ne soient pas pleinement conscients de leurs propos. Si c'est le cas, restez calme et veillez à vous exprimer clairement. Si vous n'êtes pas certain de ce qu'il faut répondre ou craignez pour votre sécurité, consultez sans délai votre superviseur.





Clarté

Veillez à ce que votre interlocuteur saisisse clairement le message que vous tentez de lui communiquer. En d'autres mots, votre objectif consiste à faire en sorte que son interprétation de vos paroles correspond au message que vous voulez lui transmettre. Parvenir à cette fin n'est pas toujours facile, car les gens n'ont pas tous le même vécu et les mots peuvent avoir des sens différents selon les personnes. Pour faciliter la compréhension de votre message, exprimez-vous clairement, avec des mots simples, et utilisez des exemples, des images ou toute autre aide visuelle (si cela peut être utile). En outre, donnez toujours l'occasion aux autres de poser des questions et d'obtenir des précisions, le cas échéant.

Pour vous assurer d'avoir compris les propos de votre interlocuteur, vous pouvez les lui répéter dans vos propres mots.

Optimisme et réalisme

À titre de bénévole, vous êtes indispensable à l'accomplissement de la mission de l'Armée du Salut, qui consiste à tendre la main aux personnes esseulées, égarées et laissées-pour-compte, et leur rappeler qu'il y a des gens qui se soucient d'elles. Une attitude positive contribue à créer un environnement agréable pour tous, ainsi qu'à susciter l'espoir même lorsque le quotidien est semé d'embûches. Cela dit, il est important de veiller à ce que l'optimisme soit accompagné de réalisme. Par exemple, soyez honnête avec votre superviseur en ce qui concerne le temps que vous pouvez accorder ou non au bénévolat. N'essayez pas d'en faire plus que ce que vous pouvez fournir. Faites aussi preuve d'honnêteté à l'égard des clients, car si vous embellissez une situation, il est possible que cela ait des conséquences pour eux. Dans un même ordre d'idées, si vous leur créez de faux espoirs, cela pourrait engendrer la méfiance et accroître leur niveau de stress. Bon nombre de clients vivent des moments très éprouvants, et il est primordial de leur permettre d'exprimer tout éventuel sentiment de détresse.

« Nous ne pouvons jamais juger la vie d'autrui, car chacun sait sa propre douleur, son propre renoncement. C'est une chose de penser que l'on est sur le bon chemin, une autre de croire que ce chemin est le seul. » – Paulo Coelho

SANTÉ ET SÉCURITÉ

Santé et sécurité

L'Armée du Salut s'engage à offrir un milieu de travail sain et sécuritaire à tout bénévole, officier, employé, entrepreneur et visiteur, dans l'ensemble de ses établissements. À titre de bénévole, vous avez la responsabilité de :

- ▶ connaître les directives, les exigences et les procédures de l'Armée du Salut en matière de santé et sécurité au travail, ainsi que de vous y conformer;
- ▶ réfléchir avant d'agir et, s'il y a lieu, de changer vos pratiques ou de demander de l'aide/des conseils dans le but de réduire au minimum ou d'éliminer les risques;
- ▶ respecter/suivre toute directive, formation ou information relative à la santé et à la sécurité au travail;
- ▶ signaler à vos supérieurs tout incident, accident, danger ou toute blessure, afin qu'ils puissent prendre les mesures requises.





Reconnaissance des signes de stress

Aider des personnes qui traversent des difficultés peut parfois engendrer du stress.

Chaque personne réagit différemment au stress.

Si vous ressentez du stress ou en reconnaissez des signes dans votre quotidien, il est important d'en aviser votre superviseur le plus tôt possible.

Ce dernier pourra vous aider à trouver des solutions visant à améliorer votre bien-être.

Signalement d'incidents

L'Armée du Salut compte sur vous pour l'aider à rendre son matériel, ses emplacements et ses établissements les plus sécuritaires possible pour tous les utilisateurs. Veuillez aviser votre superviseur de tout incident éventuel, car un rapport d'incident devra être rempli. Si vous n'êtes pas certain qu'une situation donnée représente un incident, discutez-en avec votre superviseur; en cas de doute, il est toujours préférable de faire preuve de prudence.

Procédures en cas d'urgence

Avant de commencer votre engagement bénévole, assurez-vous de bien connaître l'ensemble des procédures en cas d'urgence qui sont propres à votre milieu de travail.

Votre superviseur est responsable de vous expliquer ces procédures. Toutefois, si cette tâche revient à quelqu'un d'autre, il est de votre responsabilité de vous enquérir à ce sujet. Vous devez être au courant de votre degré de responsabilité ainsi que de ce que vous pouvez faire et ne pas faire.

Il est particulièrement important de vous familiariser avec les procédures relatives :

- ▶ à l'évacuation d'urgence de votre établissement;
- ▶ à ce qu'il faut faire en cas d'incendie;
- ▶ à ce qu'il faut faire en présence d'un client/intrus potentiellement menaçant et/ou armé;
- ▶ aux numéros de téléphone d'urgence;
- ▶ au contrôle des infections.

Conduite de véhicules

Il est possible que votre travail bénévole nécessite l'utilisation d'un véhicule de l'Armée du Salut. Si c'est le cas, vous devrez remplir un formulaire de déclaration de conducteur bénévole. Vous pourriez aussi devoir fournir des renseignements sur votre dossier de conduite. La conduite de tout véhicule personnel dans le cadre d'un travail bénévole n'est pas couverte par les assurances de l'Armée du Salut.

Vérification des antécédents criminels

Une vérification des antécédents criminels est conditionnelle à l'attribution de certains rôles bénévoles. Certains facteurs peuvent justifier une telle démarche : la nature des interactions avec la clientèle, le travail auprès de personnes vulnérables ou d'enfants, et/ou certaines responsabilités comme la conduite de véhicules, la manipulation d'argent, la possession de clés, etc. Votre superviseur vous précisera au besoin les vérifications requises en fonction de vos tâches, et vous expliquera la marche à suivre.

L'Armée du Salut exige que vous vous soumettiez à une nouvelle vérification des antécédents criminels tous les trois ans. À cet égard, votre superviseur communiquera avec vous au moment opportun. Prenez note qu'une nouvelle vérification des antécédents criminels peut également être requise si vous changez de rôle et/ou de lieu de bénévolat. Si les résultats d'une vérification des antécédents criminels font état d'une infraction quelconque, le bénévole concerné pourrait faire l'objet d'une évaluation relative aux risques et devoir accepter de se conformer à un plan correspondant. Les bénévoles doivent informer leur superviseur de tout changement relatif à leur dossier criminel (c'est-à-dire lorsqu'ils ont commis une infraction).

BÉNÉVOLAT

Séances d'orientation et formations

Séances d'orientation

Le bénévolat à l'Armée du Salut vous permet de faire partie d'une communauté de personnes convaincues qu'en s'engageant à transformer la vie des autres, elles contribuent aussi à transformer la leur. Les séances d'orientation visent à vous aider à vous familiariser avec la Brigade du bouclier, ainsi qu'avec la mission, les valeurs et l'œuvre de l'Armée du Salut. Au cours de ces séances, vous aurez l'occasion de découvrir votre milieu de travail, ainsi que de faire la connaissance de vos collègues bénévoles et des membres du personnel. N'hésitez surtout pas à en profiter pour poser des questions sur tout ce que vous ne comprenez pas. Nous nous réjouissons de vous compter parmi nous et voulons vous aider du mieux que nous le pouvons. Votre superviseur veillera à vous présenter les autres bénévoles et les employés, à vous faire visiter l'endroit où vous travaillerez et à vous expliquer les procédures d'urgence. Il est possible que vous obteniez aussi du soutien en étant jumelé à un pair (qui peut être un autre bénévole ou un membre du personnel).

Formations

Vous devrez suivre une formation propre à votre rôle bénévole. Si vous croyez avoir besoin de plus d'information ou de formation afin d'exercer efficacement vos fonctions, n'hésitez pas à en discuter avec votre superviseur.

D'autres formations ou des ateliers peuvent également être organisés, de temps à autre, et nous vous encourageons à y assister s'ils s'avèrent pertinents/utiles dans le cadre de votre travail.

Dépenses/remboursements

Bien que nous vous soyons très reconnaissants de faire généreusement don de votre temps, nous ne sommes pas en mesure de vous rémunérer en espèces ou en nature pour votre engagement bénévole.

Votre superviseur ou son représentant peut, à sa discrétion et sous réserve des directives de la division concernée, rembourser de menues dépenses liées à votre rôle bénévole. Cependant, assurez-vous d'obtenir l'approbation de votre superviseur ou de son représentant avant de vous engager à acheter quoi que ce soit.

Il existe des politiques en matière de paiement et de remboursement à l'Armée du Salut et, généralement, vous devrez fournir une preuve d'achat/de paiement ou un reçu à cet égard. Consultez votre superviseur pour obtenir davantage de renseignements à ce sujet.

Plaintes

L'Armée du Salut est déterminée à offrir un environnement de travail qui favorise la collaboration et la communication. L'intimidation, la discrimination et le harcèlement ne sont pas tolérés. Si vous croyez être témoin ou victime d'un comportement inapproprié en milieu de travail, nous vous encourageons fortement à le signaler afin que la situation puisse être résolue.

Nous comprenons qu'une telle démarche peut s'avérer difficile, et vous offrons notre soutien à cet égard. Discutez d'abord de la situation avec votre superviseur (si cela est possible); sinon, parlez-en à un autre membre du personnel (si cela est possible) ou à tout autre représentant de l'Armée du Salut.

Résolution de problèmes

L'Armée du Salut s'engage à résoudre les problèmes liés aux comportements et au rendement de la façon la plus favorable possible. À cet égard, la résolution de problèmes peut notamment prendre la forme de soutien individuel et de mentorat, par l'entremise d'une supervision directe et/ou d'une formation additionnelle, d'une réaffectation et/ou d'avertissements verbaux. Cela dit, des mesures disciplinaires (incluant le renvoi) peuvent s'avérer nécessaires si un bénévole adopte des comportements inacceptables.

Le superviseur a la responsabilité d'intervenir lorsqu'un comportement jugé inapproprié est observé. Le code de conduite défini dans le présent guide fournit des lignes directrices générales sur les comportements jugés acceptables ou inacceptables.

Dans un contexte où la suspension ou le renvoi d'un bénévole semble justifié, ce dernier sera informé de la situation et aura l'occasion d'offrir son point de vue. Il faut cependant noter qu'un bénévole qui a fait preuve d'inconduite grave est passible de renvoi immédiat.

Départ d'un bénévole

Un bénévole peut choisir de partir à tout moment et pour n'importe quelle raison. Cela dit, si vous avez l'intention de mettre fin à votre engagement, vous devriez fournir à votre superviseur un préavis, idéalement par écrit, deux semaines au moins avant votre départ. Il arrive que des bénévoles qui travaillent dans certains services tissent des liens avec d'autres partenaires communautaires ou des clients. Si cela est votre cas, planifiez soigneusement l'annonce de votre départ afin qu'elle soit faite avec le plus de tact possible. Vous et votre superviseur devriez établir ensemble la meilleure approche à adopter dans un tel contexte. Votre superviseur pourra ensuite informer officiellement les partenaires communautaires ou les clients de votre départ. N'oubliez pas de remettre à votre superviseur tout bien appartenant à l'Armée du Salut avant votre départ définitif.

Votre opinion sur votre expérience de bénévolat est importante pour nous. À cet égard, vos commentaires sur les aspects positifs et ceux qui nécessitent des améliorations contribuent indéniablement à l'évolution de nos services bénévoles. Votre superviseur sera heureux de discuter de ce sujet avec vous, avant votre départ.

GLOSSAIRE

Les termes décrits ci-dessous se trouvent dans le présent guide et/ou sont fréquemment utilisés à l'Armée du Salut.

▶ QGI	Quartier général international de l'Armée du Salut
▶ QGT	Quartier général territorial de l'Armée du Salut
▶ QGD	Quartiers généraux divisionnaires de l'Armée du Salut
▶ Territoire	Région d'un pays ou groupe de pays où l'œuvre de l'Armée du Salut est dirigée par un chef de territoire.
▶ Division	Groupe de postes dirigé par un commandant divisionnaire.
▶ Poste	Nom donné aux églises de l'Armée du Salut.
▶ Officiers/officières	Membres du clergé ordonnés au sein de l'Armée du Salut qui portent habituellement un uniforme orné d'épaulettes rouges.
▶ Soldats/soldates	Membres de postes de l'Armée du Salut qui ont adopté un mode de vie conforme aux doctrines salutistes, et qui portent occasionnellement un uniforme orné d'épaulettes bleues.
▶ Représentants/représentantes (de l'Armée du Salut)	Officiers, soldats ou aumôniers de l'Armée du Salut responsables de certains ministères au sein de postes.
▶ Clients/clientes	Toute personne qui fait appel à l'Armée du Salut pour recevoir de l'aide et/ou à qui l'on fournit un service.

MOT DE LA FIN

Nous espérons que votre expérience de bénévolat parmi nous se révélera agréable et enrichissante. Nous vous remercions d'avoir pris la décision de jouer ce rôle indispensable au sein de notre organisation. L'œuvre de l'Armée du Salut repose sur la contribution de bénévoles comme vous!

EMPLACEMENT :

PERSONNE-RESSOURCE :

COORDONNÉES DE LA PERSONNE-RESSOURCE :



CONNAISSEZ-VOUS les « filles aux beignets »?

En 1917, pendant la Première Guerre mondiale, plus de 250 bénévoles de l'Armée du Salut sont allées en France pour distribuer des provisions, des pâtisseries et des beignets aux soldats afin de leur remonter le moral. Les femmes faisaient frire les beignets dans des casques de soldats avant de les servir aux troupes.